

Tiina Kallionalusta & Tuija Korkeaharju
**Näkemyksiä käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä
Valtaväylä-hankkeessa**

Opinnäytetyö
Kevät 2011
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö
Sosiaalialan koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Tiina Kallionalusta & Tuija Korkeaharju

Työn nimi: Näkemyksiä käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä Valtaväylä-hankkeessa

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 61

Liitteiden lukumäärä: 5

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mitä käyttäjä- ja toimijälähtöisyys on ja miten se toteutuu Valtaväylä- hankkeen asiakkaiden ja eri sosiaali- ja terveysalan toimijoiden mielestä. Pyrkimyksenä oli myös kartoittaa sitä, miten hyvin käyttäjä- ja toimijälähtöisyys Valtaväylä- hankkeessa tunnetaan ja millaisena toimintana se nähdään. Tavoitteena oli saada Valtaväylä- hankkeen käyttäjien ja toimijoiden aitoja näkemyksiä ja kokemuksia aiheesta.

Työmme teoreettinen viitekehys koostuu kehittämistyöstä, asiakaslähtöisyydestä, asiakkaiden osallisuudesta ja osallistumisen käytännöistä sekä käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä. Näitä aiheita lähestytään käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden näkökulmasta. Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu. Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina yhtä ryhmähaastattelua lukuun ottamatta. Yhteensä tutkimukseen sisältyi kahdeksan teemahaastattelua, joista kaksi oli käyttäjien ja kuusi toimijoiden haastattelua. Käyttäjät olivat Valtaväylä-hankkeen asiakkaita ja toimijat olivat eri sosiaali- ja terveysalantoimijoita, jotka olivat jotenkin yhteydessä Valtaväylä-hankkeeseen.

Tutkimustulosten mukaan käyttäjä- ja toimijälähtöisyys ymmärretään vielä melko vieraana käsitteenä eikä siitä olla kovin tietoisia. Asiakkaat ja viranomaiset määrittelevät käyttäjä- ja toimijälähtöisyyttä lähinnä asiakaslähtöisyytenä toiminnassa, kokemusasiantuntijoiden arvostamisena ja yhteistyönä kehittämisessä. Haastateltavat kokivat, että Valtaväylä- hanke voisi vielä enemmän tiedottaa käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä käytännön tasolla ja luoda mahdollisuuksia käyttäjien ja toimijoiden tasa-arvoiselle yhteistoiminnalle kehittämisen parissa. Tutkimuksesta selvisi, että käyttäjä- ja toimijälähtöisyys koetaan pääosin positiivisena toimintatapana, mutta se ei vielä toteudu täysin käytännön tasolla eri toimipaikoissa.

Avainsanat: kehittäminen, asiakaslähtöisyys, käyttäjä- ja toimijälähtöisyys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work
Degree programme: Degree programme in Social Work
Specialisation: Bachelor of Social Services

Author/s: Tiina Kallionalusta & Tuija Korkeaharju

Title of thesis: Service users and carers' orientation in Valtaväylä project

Supervisor(s): Mirva Siltakorpi

Year: 2011

Number of pages: 61

Number of appendices: 5

The aim of this thesis is to explain, what does service users and carers' orientation mean. The aim is also to figure out how the service users and carers' orientation will become true from the point of view of the Valtaväylä project service users, as well as different social services and health services carers' point of view. The aim was also to describe how well the service users and carers' orientation as a part of Valtaväylä project is known, by gathering real views and experiences about the subject. The theoretical context of this thesis consists of a development project, service users orientation, the involvement of the service users, as well as the service users and carers' orientation. These subjects will be studied from the view of the service users and carers' orientation. This research was done as a qualitative research. The research method was a focused interview. The focused interviews were conducted mainly by as an individual interview, in addition of one group interview. In the thesis there are eight focused interviews, of which two are service users interviews and six carers' interviews. The service users were users of the Valtaväylä project. The service users were all connected to the Valtaväylä project, and they were social services and health services staff as well.

According to the research results, people still find the service users and carers' orientation quite an unknown idea. Generally, there is no wide knowledge about it. The service users, as well as the public authorities describe the service users and carers' orientation mainly as an customer orientation, respecting the specialists and as a co-operation of the development in their everyday experiences. The research shows that the Valtaväylä project could give more information about the service users and carers' orientation, especially from the practical level of it. This could possibly create chances for equal co-operation among the service users and the carers'. The research shows that people find service users and carers' orientation as a positive thing, but it is not yet totally working out in different places, when taken a practical level.

Keywords: development, customer orientation, service users and carers' orientation

SISÄLLYSLUETTELO

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ	2
THESIS ABSTRACT	3
1 JOHDANTO.....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA JA TAVOITE	7
2.1 Valtaväylä- hanke	8
2.2 Käyttäjä- ja toimijälähtöisyys Valtaväylä-hankkeessa	9
3 KEHITTÄMISTYÖ JA ASIAKASLÄHTÖISYYS KÄYTTÄJÄ- JA TOIMIJALÄHTÖISYYDEN TAUSTALLA	12
3.1 Sosiaalialan kehittäminen	12
3.2 Asiakaslähtöisyys käyttäjälähtöisen toiminnan taustalla	14
4 ASIAKKAIDEN OSALLISTUMINEN SOSIAALIPALVELUISSA	17
4.1 Osallistaminen sosiaalityössä	17
4.2 Kumppanuussuhde ja osallisuus.....	18
5 TOIMIJALÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN	20
5.1 Toimijälähtöisen kehittämisen malli.....	21
5.2 Toimijoiden kartoitus	22
5.3 Kehittämisprosessin neuvotteleva luonne	22
6 KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN.....	24
6.1 Käyttäjälähtöisyys toiminnassa	24
6.2 Käyttäjälähtöisyys sosiaalityössä	25
6.3 Asiakkaiden osallistumisen tasot	26
7 OSALLISTUMISEN KÄYTÄNTÖJÄ	28
7.1 Osallistuminen arviointiin Bikva- menetelmässä	28
7.2 Osallistuminen toimintaan ja päätöksentekoon	29
8 KARTOITUSTA KÄYTTÄJÄ- JA TOIMIJALÄHTÖISYYDESTÄ	31
8.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	31
8.2 Tutkimuksen toteutus.....	31
8.3 Laadullinen tutkimus	33

8.4 Tutkijan rooli	35
8.5 Aineiston analysointi	36
8.6 Tutkimuksemme eettisyys.....	37
8.7 Reliabiliteetti ja validiteetti.....	39
9 TUTKIMUSTULOKSET	42
9.1 Käyttäjien näkemys käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä.....	42
9.2 Käyttäjien vaikuttamismahdollisuudet ja osallisuus kehittämiseen.....	43
9.3 Käyttäjien kokemusasiantuntijuus	44
9.4 Yhteistyö toimijoiden kanssa.....	45
9.5 Toimijoiden näkemys käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä	46
9.6 Kehittämissyhteistyö eri toimijoiden kesken.....	47
9.7 Hankkeessa toteutunut kehittäminen	47
9.8 Kehittämissyhteistyön haasteet ja kehittäminen kokemuksena	48
9.9 Käyttäjien asiantuntijuus ja tasa-arvoisuus kehittämisessä.....	49
10 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO	52
10.1 Näkemyksiä käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä	52
10.2 Miten käyttäjä- ja toimijälähtöinen toiminta toteutuu.....	53
11 JOHTOPÄÄTÖKSET	55
11 JOHTOPÄÄTÖKSET	55
12 POHDINTA.....	59
LÄHTEET	62
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Sosiaalityössä pyritään siihen, että palvelut vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakkaan avuntarpeisiin. Nykypäivänä asiakkaiden palautetta palveluista halutaan kuulla ja heidän näkemystään on alettu arvostaa yhä enemmän asiantuntijatiedon lisäksi. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus ovat yhä tärkeämpiä tekijöitä nykypäivän ja tulevaisuuden sosiaalipalveluissa. Asiakkaiden eli palvelujen käyttäjien asiantuntijuutta tulisi tuoda yhä enemmän esiin myös palveluiden kehittämis-työssä.

Opinnäytetyömme aiheena on käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen Valtaväylä- hankkeessa. Tämä tarkoittaa käyttäjien (asiakkaiden) ja toimijoiden (organisaatiot, ammattilaiset, järjestöt) tekemää tiivistä kehittämis yhteistyötä, jossa käyttäjien kokemusasiantuntijuus ja voimavarat kehittämisessä ovat avainasemassa. Valitsimme tämän aiheen keskusteltuamme Valtaväylä-hankkeen projektikoordinaattori Päivi Krookin kanssa. Valtaväylä- hankekokonaisuus on kehittämisprojekti, jonka tavoitteena on muodostaa hyviä toimintatapoja vaikeasti työllistyvien asiakkaiden palveluiden kehittämiseksi ja edesauttaa heidän työllistymistään.

Teoriaosuudessa käsittelemme ensiksi sosiaalialan kehittämistä sekä asiakaslähtöisyyttä, jotka ovat käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden taustalla. Lisäksi perehdyimme asiakkaiden osallistumiseen sosiaalipalveluissa ennen kuin siirrymme käyttäjä- ja toimijälähtöisyyteen.

Opinnäytetyömme tutkimusosuus kartoittaa sitä, mitä käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen merkitsee käyttäjien- ja toimijoiden mielestä ja miten se heistä toteutuu. Tätä varten haastattelimme Valtaväylän asiakkaita ja toimijoita sosiaalialan eri sektoreilta. Koska opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, pidämme tärkeänä käyttäjien- ja toimijoiden henkilökohtaisia mielipiteitä ja näkökulmia aiheesta.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA JA TAVOITE

Valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen Valtaväylä-hankkeessa. Käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen on uusi toimintatapa ja sen vuoksi olimme halukkaita tutkimaan, mitä se pitää sisällään. Tulevina sosionomeina (AMK) meidän tulee osata hyödyntää käyttäjien ja toimijoiden omia kehittämisideoita entistä paremmin, jotta palvelut olisivat tehokkaampia. Saimme ensikontaktin Valtaväylä-hankkeeseen opinnäytetyöhön orientoivilta tunneilta, joiden aikana esiteltiin mahdollisuutta tehdä opinnäytetyö hankkeen sisällä olevista teemoista. Opinnäytetyömme aihe käyttäjä- toimijälähtöinen kehittäminen syntyi keskusteltuamme projektikoordinaattori Päivi Krookin kanssa eri vaihtoehtoista.

Opinnäytetyömme empiirisen aineiston keräsimme haastattelemalla Valtaväylä-hankkeen käyttäjiä ja toimijoita. Koimme tärkeäksi ottaa mukaan molempien ryhmien mielipiteet. Tällä tavalla saimme tietoa käyttäjien ja toimijoiden näkemysten yhteneväisyyksistä ja eroavaisuuksista. Alussa teimme projektikoordinaattori Päivi Krookin kanssa opinnäytetyösopimuksen. Olemme opinnäytetyössämme tutustuneet Valtaväylä- hankkeeseen Seinäjoella ja kaikki haastattelut teimme Seinäjoen alueen käyttäjille ja toimijoille. Valitsimme työme alueeksi Seinäjoen, koska halusimme tutkia erityisesti tällä alueella tapahtunutta kehittämistä. Lisäksi haastattelujen järjestäminen oli sujuvampaa, kun kaikki haastateltavat saimme Seinäjoelta.

Keskeisimmät tutkimuskysymykset ovat:

- Mitä käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen on?
- Miten käyttäjä- ja toimijälähtöinen toiminta toteutuu?
 - o Miten käyttäjien kokemusasiantuntijuus näkyy hankkeessa?
 - o Millaisia haasteita on käyttäjien ja toimijoiden kehittämistyössä?

Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää, mitä Valtaväylän asiakkaiden ja toimijoiden mielestä tarkoittaa käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen ja miten se heistä toteutuu hankkeessa Seinäjoen alueella.

2.1 Valtaväylä- hanke

Valtaväylä- hanke on käytännönläheinen kehittämisprojekti, jonka tavoitteena on muodostaa hyviä toimintakäytäntöjä muun muassa sosiaalitoimen ja työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaiden palveluiden varmistamiseksi. Kehittämistoiminnassa korostuvat käyttäjien (asiakkaiden) ja toimijoiden (muun muassa viranomaiset ja järjestöt) omat näkemykset ja kokemukset. Osallistuminen toimii kaksisuuntaisesti: hankkeen omat työntekijät osallistuvat käytännössä toimintaan ja käyttäjät sekä toimijat osallistuvat kehittämiseen (Käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen, [viitattu 6.4.2010]).

Valtaväylä-hanke koostuu kolmesta Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittamasta kehittämisprojektista, joista muodostuu kaksi poikkihallinnollista projektikonaisuutta. Valtaväylä 1 ja 2 toimii Seinäjoen seudulla (Seinäjoki, Ilmajoki ja Lapua) ja Valtaväylä 3 Kuusiokunnissa (Alavus, Kuortane, Töysä ja Ähtäri) ja Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueella (Evijärvi, Kauhava ja Lappajärvi). Projektikonaisuuden erottaa kolme eri rahoittajaa. Valtaväylä-hanketta rahoittavat Länsi-Suomen lääninhallitus (sosiaali- ja terveysosasto), Etelä-Pohjanmaan työ ja elinkeinotoimisto, Sosiaali- ja terveysministeriö sekä kunnat ja Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Valtaväylä-hanke toimii vuosina 2008–2012. (Valtaväylä 1 [viitattu 21.9.2010].)

Lisäksi projektikoordinaattori Päivi Krook (28.5.2010) mainitsee, että Valtaväylä-hankkeen yksi tarkoitus ja tavoite on kehittää myös välityömarkkinoita. Välityömarkkinoilla tärkeää on viranomaisten välinen yhteistyö ja se, kuinka he voisivat entistä paremmin tukea, auttaa ja koordinoita palveluita pitkään työttömänä olleille asiakkaille. Järjestöjen rooli ja merkitys välityömarkkinoilla on myös tärkeä. On mietittävä kuinka aktiivijaksolla järjestöissä olevat asiakkaat voisivat saada entistä parempaa ja vaikuttavampaa palvelua. Yhtenä hankkeen tavoitteena on myös käytännön asiakastyön kehittyminen.

2.2 Käyttäjä- ja toimijälähtöisyys Valtaväylä-hankkeessa

Valtaväylässä palveluiden käyttäjät eli asiakkaat ovat kokemusasiantuntijoita. He voivat antaa oman asiantuntemuksensa palveluiden kehittämiseen. Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä voidaan toimia ainakin kolmella eri tasolla. Ensimmäisellä tasolla asiakkaita kuullaan, toisella tasolla asiakkaat voivat osallistua kehittämistoimintaan käytännössä ja kolmannella tasolla käyttäjät toteuttavat omia kehittämishankkeitaan. (Käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen, [viitattu 6.4.2010].) Valtaväylässä käyttäjä- ja toimijälähtöisyys näkyy esimerkiksi asiakasfoorumeissa, seminaareissa ja luennoilla.

Käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden käsitettä voidaan tarkastella neljästä eri suunnasta. Ensiksi voidaan tarkastella käyttäjien ja toimijoiden maailman ymmärrystä. Tällöin tarkoitetaan empaattista kehittämistä, mikä tarkoittaa herkkyyttä ymmärtää käyttäjien ja toimijoiden tarpeita. Valtaväylä-hankkeessa käyttäjiä ja toimijoita konsultoidaan parhaalla mahdollisella tavalla ja heille annetaan ääni ja heitä kuunnellaan. Työkaluina tällaisessa kehittämistoiminnassa voi käyttää esimerkiksi fokusryhmiä. (Toikko & Rantanen 2009, [viitattu 24.9.2010].)

Toiseksi käyttäjät ja toimijat osallistuvat kehittämistoimintaan. Käyttäjien sekä toimijoiden näkemykset voivat ohjata kehittämisprosessia ja heidän mielipiteillä voidaan muodostaa realistinen käsitys kehittämisen tavoitteista sekä niiden saavuttamisesta. Kolmanneksi käyttäjät sekä toimijat tulee nähdä tasavertaisina kehittäjinä. Tasa-arvoiseen kehittämistyöhön pyritään myös Valtaväylä-hankkeessa. Käyttäjien sekä toimijoiden osallistuminen kehittämiseen on koko ajan pääprosessi, ei vaan apuprosessi. Kehittämisprosessi jatkuu käyttäjien ja toimijoiden varassa alusta loppuun saakka, ilman rajoituksia. Neljänneksi käyttäjät sekä toimijat ovat kehittämistoiminnan päämiehinä. Käyttäjät ja toimijat omistavat kehittämisprosessin. (Toikko & Rantanen 2009, [viitattu 24.9.2010].) Varsinkin neljännen tason toiminta ei ole vielä realistista Valtaväylässä, vaan se on kehittämistyön ylin taso johon on vielä matkaa.

Toimijoiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on tärkeää ja Valtaväylä-hanke tekeekin yhteistyötä sosiaalitoimen, työ- ja elinkeinotoimiston, terveydenhuollon sekä järjestöjen kanssa. Muita merkittäviä yhteistyötahoja ovat myös koulutuksen järjestäjät ja eri alojen työnantajat. (Käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen, [viitattu 6.4.2010].) Osallistuminen voidaan nähdä myös laajemmasta näkökulmasta, jolloin toimijoita ovat kaikki joita kehittäminen vähänkin koskettaa, esimerkiksi eri organisaatioiden yhteistyökumppanit (Toikko & Rantanen 2009, [viitattu 24.9.2010]). Kun kehittämisessä on mukana toimijoita monilta eri sektoreilta, saadaan esiin laaja-alaisesti näkemyksiä asioista. Tämä auttaa suuntamaan kehittämistyötä oikeisiin asioihin.

Toimijalähtöisen kehittämisen lähteenä ei ole vain palvelun käyttäjät, vaan kaikki ne tahot joita palvelu koskettaa, esimerkiksi työyhteisön jäsenet voivat olla kehittäjinä. Kehittämistoiminta sisältää konkreettista toimintaa sekä suunnittelevia ja arvioivia ajattelutapoja. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa taas korostetaan käyttäjien konkreettista osallistumista kehittämisprosessiin. Käyttäjä- ja toimijalähtöisyys tarkoittaa myös kehittämislogiikan uudelleen arviointia. (Toikko & Rantanen 2009, [viitattu 24.9.2010].) Valtaväylässä esimerkiksi palveluohjaajat kehittävät muiden toimijoiden, kuten sosiaalitoimen, kanssa työskentelytapoja asiakaslähtöisemmiksi ja joustavimmiksi. Yhteisissä palaverieissa pohditaan yhdessä ongelmakohtia ja mietitään miten niihin saataisiin muutosta. Käyttäjät taas vaikuttavat konkreettisesti toimintaan esimerkiksi vaikuttamalla asiakasesitteiden sisältöön ja ulkonäköön.

Projektikoordinaattori Päivi Krookin (28.5.2010) mukaan käyttäjä- ja toimijalähtöisyys on sitä, että palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun osallistuu kaikki ne keitä asia koskettaa. Krookin mukaan ammatillista näkökulmaa ja lähtökohtaa käyttäjä- ja toimijalähtöisyyteen tuo palveluiden polutus ja kehittäminen ei toimi jos sieltä on yksikin olennainen toimija pois. Krookin mukaan käyttäjä- ja toimijalähtöisyys näkyy Valtaväylä-hankkeessa perusideologiana, jota yritetään pitää kaiken aikaa mielessä, etenkin toimijoiden kanssa työskennellessä. Valtaväylä-hanke on ollut mukana työskentelyssä, jotta on saatu uudelleen käyntiin esimerkiksi aktivointityö Seinäjoen ja Ilmajoen seuduilla. Lisäksi kuntoutuksen työtoiminnan sisällöt ja

rakenteet ovat kehittyneet ja esimerkiksi järjestöistä on saatu lisää toteutuspaikkoja aktiivijaksolla oleville asiakkaille.

3 KEHITTÄMISTYÖ JA ASIAKASLÄHTÖISYYS KÄYTTÄJÄ- JA TOIMIJALÄHTÖISYYDEN TAUSTALLA

Käyttäjä- ja toimijalähtöisyys tulisi olla lähtökohta kaikissa sosiaalipalveluissa ja niiden kehittämisessä. Se on uusi ja monessa sosiaalialan toimipaikassa vielä vieras termi. Käyttäjä- ja toimijalähtöisyys ymmärretään käytännössä lähinnä asiakaslähtöisenä toimintana. Sosiaalialan kehittämistoiminnassakin asiakaslähtöisyys kuuluisi olla toiminnan taustalla ja tavoitteena. Kehittäminen on yhteistyötä, mutta asiakkaiden siihen mukaan ottaminen tasavertaisena yhteistyökumppanina ei ole vielä kovin yleistä. Eri toimijat ovat sen sijaan jo kauan tehneet yhteistä kehittämistyötä keskenään.

3.1 Sosiaalialan kehittäminen

Kehittämistä on vaikea määritellä yksiselitteisesti, koska se on moniulotteinen. Kehittämistä voidaan määritellä esimerkiksi tuotantoprosessien, uusien tuotteiden, toimintatapojen, menetelmien tai järjestelmien aikaansaamiseksi tai olemassa olevien parantamiseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on yleistä, että käytetään projekteja kehittämisen välineenä. Projektityö on usein ryhmätoimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tapahtuva kehittäminen kohdistuu useasti järjestelmän kautta tuotettuihin palveluihin, organisaatioon ja sen rakenteisiin, prosesseihin ja käytäntöihin tai hallinnolliseen toimintaan esimerkiksi johtamiseen. (Seppänen- Järvelä 1999, 59 & 68.) Valtaväylässä pyritään kehittämistyöllä parantamaan vaikeasti työllistyvien asiakkaiden tilannetta vaikuttamalla esimerkiksi eri toimijoiden toimintatapoihin ja -järjestelmiin. Hanke toimii kehittämisen välineenä jotta peruspalveluissa tapahtuisi kehittymistä.

Kunnallisesta sosiaalityön kehittämistoiminnasta tehdyssä arviointiraportissa on todettu, että yleensä kehittämistyöllä on kiinteä yhteys perustyöhön ja sen tarpeisiin. Kehittämisessä on monesti tarve ulkopuoliselle rahoitukselle ja lisäksi kehittämistä tehostavat ulkopuoliset asiantuntijat ja vertaisoppiminen. Monessakaan

kunnassa ei ole nykyisin omaa kehittämishenkilöstöä ja kehittäminen onkin pääosin hankepohjaista. Hankepohjaisella kehittämisellä on joitakin tunnistettuja heikkouksia. Tiedetään että hankkeiden hakuprosessi on byrokraattinen ja ammattitaitoisten projektityöntekijöiden saaminen on haastavaa. Lisäksi monesti hankkeen omarahoitukseen varattu määräraha on riittämätön ja parin kolmen vuoden hankkeissa on hankalaa saada aikaan kunnollisia tuloksia. (Kananoja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen, Seppänen 2007, 211–212.) Valtaväylähanke on aloittanut toimintansa 2008 ja se kestää näillä näkymin vuoteen 2012. Tänä aikana on mahdollisuus saada esiin niitä tuloksia mitä hankkeessa on syntynyt. Valtaväylän yhteys perustyöhön näkyy esimerkiksi siinä, että yhtenä tavoitteena on saada muutoksia esimerkiksi sosiaalitoimessa ja työ- ja elinkeinotoimessa.

Sosiaalialan kehittäminen syntyy usein arjen työssä onnistumisten sekä epäonnistumisten kautta. Sosiaalialan kehittämistä ei aina jaeta muiden työntekijöiden käyttöön, vaan kehittäminen saattaa jäädä yksittäisten työntekijöiden tietoon. Sosiaalialan kehittämistä ei synny pelkästään tutkijoilla, vaan kaikilla työntekijöillä. Jotta työyhteisöjen piilevät kehittämiset saataisiin niiden käyttöön, tulisi tutkimustiedon rinnalle rohkeammin ja avoimemmin jakaa arkisia kokemuksia sekä konkreettisia työkäytäntöjä ja menetelmiä. (Ristimäki 2006, [viitattu 24.10.2010].) Lisäksi sosiaalialan kehittymiselle on myös ehdottoman tärkeää, että tutkimus- ja kehittämistoiminta on pitkäjänteistä ja järjestelmällistä. Toimivasti järjestetty tutkimus ja kehittäminen takaavat sen, että kaikkialla maassa voidaan ylläpitää korkeatasoisia palveluja ja vireys alalla säilyy. Jatkuvaa kehittämistyötä tarvitaan palveluiden vaikuttavuuden, tehokkuuden ja tuottavuuden parantamiseksi. (Kananoja ym. 2007, 210–211.)

Kehittämistoiminnassa tavoitteilla on monenlaisia merkityksiä. Niillä kuvataan sitä todellisuutta, mihin kehittämisellä pyritään. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisölliset ja viralliset kehittämistyön pyrkimykset on tyypillisesti mukautettu valtakunnallisista suunnitelmista. Tavoitteet kertovat hyvinvointipalvelujen ajattelutavasta. Varsinkin julkitavoitteilla on tärkeä merkitys kehittämistyön näkökulmasta. Ne toimivat projektin perusteluina ja antavat kuvan siitä suunnasta, jota kehittämistoiminnalla tulee tavoitella. (Seppänen- Järvelä 1999, 123.)

Valtaväylä-hankkeella on monia eri tavoitteita niin yksilö kuin yhteisötasolla. Hankkeen yhtenä tavoitteena on selventää aikuissosiaalityön työkenttiä ja sisältöjä. Lisäksi asiakkaiden tarpeisiin pyritään kehittämään osallistavia, kuntouttavia ja aktiivisia menetelmiä. Esimerkkinä näistä hankkeessa kehitetään työvalmennusmalleja ja yhteistyössä oppilaitosten kanssa muodostetaan uusia malleja erilaisille oppijoille. Tärkeänä tavoitteena on myös vähentää asiakkaiden syrjäytymistä ja huonosuaisuutta sekä lisätä terveyttä, hyvinvointia ja osallisuutta. Myös yritysten rekrytointikäytäntöihin pyritään vaikuttamaan sekä jatkuvasti kehittämään ja syventämään eri toimijoiden välistä yhteistyötä aktiivisen sosiaalipolitiikan parissa. Tärkeää tässä on selventää eri toimijoiden roolit, vastuut ja tehtävät sekä karsia mahdolliset päällekkäisyydet. Hankkeessa otetaan selvää myös siitä, mitä mahdollisuuksia kolmannella sektorilla on työllisyydenhoitotyössä ja miten järjestöt pystyisivät paremmin täydentämään viranomaistoimintaa. Yksilö- ja yhteisötason kehittämistoimintaa ohjaa toimintatapana osallistava käyttäjälähtöisyys. (Projektihakemus 2007, [viitattu 15.11.2010].)

3.2 Asiakslähtöisyys käyttäjälähtöisen toiminnan taustalla

Käyttäjälähtöisessä toiminnassa on paljon samaa kuin asiakslähtöisyydessä. Sen vuoksi näemme tärkeänä avata asiakslähtöisyyden käsitettä monelta kannalta. Asiakslähtöisyyttä pidetään monesti itsestäänselvyytenä sosiaali- ja terveydenhuollossa, mutta on tärkeää määritellä myös se, mitä se käytännössä tarkoittaa ja miten se toteutuu.

Asiakslähtöisyys on otettu käsitteenä nykyiseen hallitusohjelmaan sosiaali- ja terveystoimen ohjaavana periaatteena. Pohjoismaissa modernisointihankkeissa asiakkaiden osallisuus on nostettu ohjaavaksi periaatteeksi. Asiakkaiden osallisuus näyttää liittyvän ohjausfilosofiaan, jossa painottuu asiakkaan palveluoikeuksien eli palveluiden saamisen perusteiden vahvistaminen ja selkeyttäminen. Tavoitteena on luoda rakenteita asiakkaiden parempaan osallisuuteen. Asiakslähtöisyyden ajattelullinen idea perustuu siihen, että kansalaiset nähdään vastuullisi-

na, itsenäisinä toimijoina sekä yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin aktiivisesti vaikuttavina toimijoina. (Hänninen, Julkunen, Hirsikoski, Högnabba, Paananen, Romo & Thomasen 2007,9.)

Asiakaslähtöisyyttä voidaan määritellä eri tavoin (Hänninen ym. 2007, 9). Rostila (2001,39) määrittelee asiakaslähtöisyyteen kuuluvan sen, että asiakkaiden omia käsityksiä sekä toimintaa kunnioitetaan ja että asiakas voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, missä järjestyksessä tai aikataulussa hänen asiassaan edetään sekä hän saa työntekijältä asiallista kohtelua. Rostilan (2001,39) mukaan asiakaslähtöisyyteen sisältyy myös, että asiakkaiden palautteen perusteella lisätään palveluiden joustavuutta. Lehdon (2000,39) mukaan asiakaslähtöisyys rakentuu monen tekijän varaan. Niitä ovat ammattikuntien asiakaslähtöisyyttä korostavat palvelut, asiakkaan suorat vaikutus- ja palvelumahdollisuudet, asiakaslähtöisyyden saama painoarvo palvelujen johtamisessa sekä poliittisten päätöstentekijöiden mahdollisuudet ja halu edellyttää asiakaslähtöisyyttä.

Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa edellyttää työntekijöiden paneutumista siihen, mitä se tarkoittaa eri yhteyksissä. Asiakaslähtöisyyttä on syytä tarkastella monesta eri näkökulmasta kun se on ideologiana toiminnassa. Seuraavassa esimerkissä on sairaanhoitajien koulutustilaisuudessa vuonna 1999 tehty koonti asiakaslähtöisyydestä. Sen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslähtöisyyttä määritellään toiminnan arvoperustana, näkemyksenä asiakkaasta, näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta ja näkemyksenä työntekijästä. Asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana tarkoittaa sitä, että asiakas kohdataan yksilönä ja kokonaisvaltaisesti ja häntä kunnioitetaan. Asiakaslähtöisyys näkemyksenä asiakkaasta on sitä, että asiakas ymmärretään sekä ainutlaatuisena yksilönä että perheensä tai muun hänelle läheisen yhteisön jäsenenä. Asiakaslähtöisyys näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta merkitsee toiminnan lähtemistä aina siitä, että asiakas esittää oman kokemuksensa asioista. Asiakaslähtöisyys näkemyksenä työntekijästä tarkoittaa sitä, että työntekijä on asiakkaan kanssa samalla tasolla eli toiminnallaan osoittaa että hän on asiakkaan apuna ja häntä varten. (Kiikkala 2000, 116–119.)

Sosiaalihuollossa asiakaslähtöisyys näkyy monella tavalla. Ensiksikin asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon palveluja tuottavilta viranomaisilta laadultaan hyvää kohtelua sekä kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava niin ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja myös asiakkaan yksityisyyttä on kunnioitettava. Hyvä kohtelu tarkoittaa myös sitä, että asiakkaan toivomukset, mielipiteet, kulttuuri, yksilöllisyys sekä etu otetaan huomioon. Asiakkaan kohtelulla tarkoitetaan myös sitä, miten asiakkaaseen suhtaudutaan eri asiakastilanteissa. (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001, 25–26.)

Asiakaslähtöisyydessä sekä palvelukulttuuria korostavassa yhteiskunnassa ihmisten äänen kuuleminen on tärkeää. Jokaisen ihmisen mielipiteillä pitäisi olla myös merkitys poliittisten päätöksentekijöiden toimenpiteissä. Mikäli toimenpiteiden ja palveluiden käyttäjien välinen kuilu kasvaa isoksi on koko palvelujärjestelmän hyväksymisenarvoisuus kansalaisten silmissä vaarassa. Kun pääosa suomalaisista pitää sosiaalipalvelujärjestelmää hyvänä, se antaa jatkuvuutta kehittää ja ylläpitää asiakaslähtöisiä ja kohtuuhintaisia sosiaalipalveluja. (Muuri 2008, 66.)

4 ASIAKKaidEN OSALLISTUMINEN SOSIAALIPALVELUISSA

Käyttäjä- ja toimijälähtöisyyteen kuuluu asiakkaiden osallistuminen. Työntekijät ja viranomaiset pystyvät omalla toiminnallaan vaikuttamaan siihen, miten hyvin tämä onnistuu. Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen on todella tärkeää. Sosiaalialan työntekijöiden tulee aina muistaa, että asiakkaat ovat tasavertaisia toimijoita työntekijöiden kanssa eikä hierarkkista vastakkainasettelua saisi ilmetä.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelun suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakasta koskeva päätös on tehtävä niin, että huomioon otetaan asiakkaan etu. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta määrätä omaa elämäänsä sekä omaa elämäänsä koskevien päätösten toteutumista. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen tarvitaan yhteistyötä sekä vuorovaikutusta asiakkaan ja viranomaisen välillä. (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001, 33–34.)

4.1 Osallistaminen sosiaalityössä

Sosiaalityössä sosiaalinen merkitsee sitä, että asiakkaan ja työntekijän yhteistyö ja sitä toteuttava asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhde on keskeinen sosiaalisen työskentelyn väline. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyöllä on monta merkitystä. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on sosiaalinen kokemus, molemmille osapuolille. Jokainen tapaaminen sekä yhteys työntekijöihin voi vahvistaa asiakkaan omaa voimaa tai olla alistava kokemus. Kysymys ei useinkaan ole asiakastyössä käytettävästä ajasta, vaan työntekijän tavasta toimia asiakkaan kanssa. (Kananen ym. 2007, 107–108.)

Asiakkaan sekä työntekijän välinen suhde on myös työväline muutoksen aikaansaamiseksi. Hyvän yhteistyösuhteen aikana asiakas kertoo työntekijälle elämäntilanteestaan sekä vaikeuksistaan mahdollisimman rehellisesti. Hyvä suhde on

muutostyön katalysaattorina sekä tukena. Sosiaalityön sosiaalinen ja vastavuoroinen luonne tarkoittaa sosiaalityön tarkastelua myös asiakkaan osuutena, asiakkaan kokemuksina, toimintana ja myös vaikutuksina asiakkaan elämässä. (Kannanoja ym. 2007, 108.) Osallistava sosiaalityö tarkoittaa osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämään ja sen tapahtumiin. Asiakkaan osallisuuden omaan elämäänsä voidaan ajatella toteutuvan niin, että sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan omista lähtökohdista nostama tieto. Osallistava sosiaalityö on asiakkaan elämään tehtävää väliintuloa, esimerkiksi kuntouttava työtoiminta voi olla osallistavaa. (Juhila 2006, 119–120.)

Osallistuminen voidaan nähdä sekä tavoitteena että keinona. Asiakkaiden osallisuus keinona liitetään ainakin seuraaviin asioihin 1) työn tavoitteiden saavuttaminen esimerkiksi asiakkaan ongelmien lievittyminen tai elämänhallinnan ja itsenäisen selviytymisen edistäminen, 2) työn laatuun liittyvät tavoitteet esimerkiksi asiakkaan osallistuminen ja asiakkaan kuuleminen ovat osa hyvin tehty laadukasta työtä. Asiakkaiden osallistuminen edellyttää, että heillä itsellään on osallistumisen edellytykset. Osallistumisen avaintekijänä voidaan pitää myös itsemääräämisoikeutta. (Niiranen 2002, 71.)

4.2 Kumppanuussuhde ja osallisuus

Kumppanuussuhteeseen perustuvaa, toisen tiedon erot lähtökohdakseen ottavaa sosiaalityötä voi luonnehtia osallistavaksi. Osallistaminen koskee niin sosiaalityöntekijöitä kuin asiakkaitakin. Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat toimivat rinnakkain. Asiakkaat osallistavat sosiaalityöntekijät omaan tietoonsa ja sosiaalityöntekijät pyrkivät tukemaan asiakkaita elämänpoliittisten ratkaisujen avulla, jotka ovat mahdollisia heille heidän mahdollisesta marginaalisuudesta huolimatta. Sosiaalityöntekijä ja asiakas jäsentävät yhdessä asiakkaan elämää, ongelmatilanteita sekä mahdollisia muutostarpeita. Sosiaalityön lähtökohta ja tavoite on täysivaltainen kansalainen. (Juhila 2006, 118.)

Kun sekä sosiaalityöntekijät että asiakkaat ymmärretään osallistavassa sosiaalityössä täysvaltaisiksi kansalaisiksi asettuvat molemmat samalle viivalle. Raken-
tamisprojekti perustuu tasavertaisuuteen, ei sellaisiin vastakkainasetteluihin kuten
esimerkiksi auttaja-autettava tai kontrolloija-kontrolloitava. (Juhila 2006, 119.) Jos
tasavertainen kumppanuussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä ei onnistu, tulee
asiakkaasta lähinnä työntekijän toimenpiteiden kohde ja silloin ollaan vastak-
kainasettelu tilanteessa. Niirasen (2002, 67–68) mukaan kohdeasiakkuus on sosi-
aalityön toimenpiteiden objektina olemista. Asiakkaalla ei nähdä olevan kykyä ar-
vioida omaa tilannettaan. Tämän takia hänen roolinsa toimii sosiaalityöntekijän
ohjeistamalla tavalla ja hänen oletetaan sitoutuvan työntekijän antamiin tavoittei-
siin. Kohdeasiakkuus saattaa sisältää oletuksen, että asiakkaalla ei ole kykyä tai
edellytyksiä arvioida palveluiden laatua tai omaa ongelmaratkaisuaan. Koh-
deasiakkuudessakin ihminen odottaa saavansa tietoa siitä, mitä työntekijä päättää
tai mitä aikoo tehdä.

5 TOIMIJALÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Toimijalähtöinen kehittäminen lähtee toimijoiden näkemyksestä kehittämistoiminnan suunnasta ja tavoitteista. Kehittämistoimintaan on mahdollista osallistua kaikki viralliset ja epäviralliset organisaatiot sekä ammattilaiset, palveluiden käyttäjät ja muut kokemusasiantuntijat. Kehittämisen suuntia voidaan selventää kahden ulottuvuuden avulla. Ensimmäinen kehittämisen ulottuvuus voi olla virallisten ja epävirallisten toimijoiden yhteistyön edistäminen. Toinen ulottuvuus on kehittämistoiminnan kohde, joka kohdentuu toiminnan tai rakenteiden kehittämiseen. (Toikko 2009a, 4.)

Suunnittelu- ja kehittämistyö on pitkään kuulunut puhtaasti työnjohdolle. Työn johtaminen, suunnittelu ja toteuttaminen on pidetty erillisinä. Johdon toimesta on lähtenyt liikkeelle uudistukset ja kehittämishankkeet. Sen jälkeen kun asiakaskeskeisen suunnittelu- ja kehittämistyön ongelmiin on etsitty vastauksia asiakkailta ja henkilöstöltä, on kehittämistoiminnassa alettu omaksua vuorovaikutuksen, empowermentin ja alhaalta - ylöspäin vaikuttamisen keinoja. Julkisissa sekä yksityisissä johtamistapoja on uudistettu, tiimityöskentelyä lisätty sekä laajennettu henkilöstön mahdollisuuksia kehittää. (Seppänen-Järvelä 1999, 67–68.)

Toimijalähtöisen kehittämisen tavoitteena voi olla virallisen palvelujärjestelmän kehittäminen ja uudistaminen, esimerkiksi työvoiman palvelukeskukset ovat tuloksia tällaisesta virallisista organisaatioita koskevasta kehittämisestä. Kehittämisen tavoitteena voi olla myös ammattilaisten osaamisen kehittäminen, joka voi tarkoittaa hyvien työkäytäntöjen ja toimivien mallien luomista sekä levittämistä. Yksi esimerkki tällaisen toiminnan tuloksesta on varhaisen puuttumisen menetelmä. Lisäksi kehittämisen tavoitteena voi olla kansalaistoiminnan kehittäminen, joka merkitsee esimerkiksi järjestöjen ja yritysten aktiivista roolia julkishallinnon palveluiden tuottamisessa. Tässä tarkoitetaan lähinnä alueellisia ja paikallisia sosiaalipoliittisia ratkaisuja, joissa kansalaisjärjestöt ja muut toimijat osallistuvat palveluiden kehittämiseen. Tavoitteena on myös asiakasyhteistyön lisääminen, joka merkitsee asiakkaiden osallistumista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Pal-

veluiden käyttäjien aseman korostetaan suhteessa perinteiseen viralliseen näkökulmaan. (Toikko 2009a, 4-6.)

Toimijalähtöinen kehittäminen perustuu dialogisuuteen, vastavuoroisuuteen sekä vapaaehtoiseen sitoutumiseen. Toimijalähtöisessä työskentelyssä lähtökohtana voidaan pitää yhteistä työskentelyä sekä teemaa. Ajatuksena on se, että kaikilla osallistujilla on samantyyppiset intressit sekä samansuuntaiset tavoitteet. (Seppänen-Järvelä 1999, 106.)

5.1 Toimijalähtöisen kehittämisen malli

Kehittämistoimintaan osallistuvat ammattilaisten ja virallisen järjestelmän lisäksi myös kansalaisjärjestöt ja palveluiden käyttäjät. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut eivät toteudu vain yksittäisten toimijoiden avulla. Kehittämistoimintaa voidaan tutkia verkostollisena kysymyksenä, jolloin on merkityksellistä hahmottaa toimijaverkoston kokonaisuus. Tärkeää on kysyä, mitkä viralliset ja epäviralliset organisaatiot ovat merkittäviä tarkasteltavalla palvelukentällä. (Toikko 2009a, 6-7.)

Monesti palvelujärjestelmän asiakkuus nähdään vain yksittäisen asiakkaan näkökulmasta. Tämä on kuitenkin liian yksipuolinen näkökulma. Olennaista on palvelun ja siihen liittyvien toimenpiteiden lisäksi myös niiden suunnittelu, toteutus ja organisointi. Asiakas tulisi nähdä kokemusasiantuntijana, jolla on tärkeää tietoa palvelun kehittämisestä ja jolla on tärkeä rooli palvelujärjestelmän verkostollisessa kehittämisessä. Ihanteellinen tavoite olisi nähdä verkoston eri toimijat mahdollisimman tasa-arvoisina. Olisi hyvä, jos eri toimijat osallistuisivat itseään tai organisaatiotaan koskevaan keskusteluun. (Toikko 2009a, 7-8.) Oman mielipiteen esiin tuominen on tärkeää, mutta harvoin asioista voidaan päättää vain yhden näkemyksen mukaisesti. Esimerkiksi ympäristö, jossa toimitaan, vaikuttaa merkittävästi toimintamahdollisuuksiin.

5.2 Toimijoiden kartoitus

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluverkosto koostuu monesta eri toimijasta. Niiden asemaa ja suhdetta kehittämistoimintaan voidaan tarkastella sosiaalisen analyysin avulla. Sosiaalisen analyysin avulla saadaan tietoa myös kehittämistoiminnan kohdeyhteisön sosiaalisesta rakenteesta. Asiakkaat eivät ole vain yksi yhtenäinen joukko, vaan ne muodostuvat useista erilaisista alaryhmistä, joilla on erilaiset tarpeet. (Toikko 2009a, 8.)

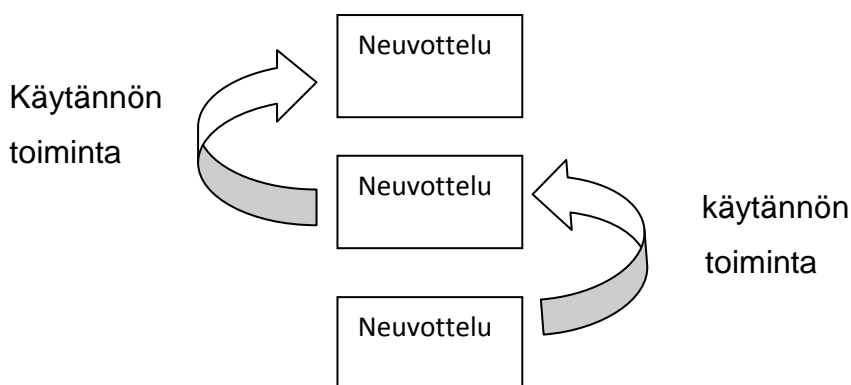
Sosiaalisen analyysin avulla on mahdollista hahmottaa myös kaikki viralliset ja epäviralliset tahot. Esimerkiksi yksi tärkeä toimija voi olla sosiaalitoimisto, mutta yhtä hyvin toimijoita ovat myös yhdistykset ja aktiiviset yksityishenkilöt. Sosiaalisessa analyysissä on merkittävää kartoittaa kehittämisen kohdeyhteisö kokonaisuutena. Esimerkiksi sosiaalitoimi on organisaatio jonka tehtävä pystytään määrittelemään melko selkeästi. Yksittäiset henkilöt toimivat oman työpaikkansa sääntöjen ja tehtävien mukaisesti. Kun tarkemmin perehdytään toimintaympäristöön, huomataan toimijoiden välisissä suhteissa monimutkaisuutta. (Toikko 2009a, 9-11.)

5.3 Kehittämisprosessin neuvotteleva luonne

Toimijälähtöisen kehittämisen tärkeä osa on yhteinen keskustelu, jonka avulla toimijoiden palvelurakennetta voidaan kehittää toisin. Toimijälähtöinen kehittäminen pohjautuu neuvotteluun. Neuvotteluissa tuodaan esiin eri näkemyksiä ja muodostetaan niistä yhteistä ymmärrystä. Uusia ideoita ja oivalluksia kokeillaan käytännössä, mutta sen jälkeen ne palautetaan yhteiseen keskusteluun arvioitavaksi. Näin neuvotteleva kehittämisprosessi etenee vaihe vaiheelta. Neuvottelevassa asemassa tarvitaan vertaisuutta. Kysymys tällöin on yhteisöllisestä prosessista, jossa vertaisuus voi muodostua ammatillisesti että ei-ammattillisesti. Tässä voidaan puhua myös reflektiivisestä työotteesta. Siinä toimintaa käydään läpi kriittisesti tarkastelemalla taustalla vaikuttavia uskomuksia, periaatteita ja oletuksia. (Toikko 2009a, 12.)

Osallistavassa neuvottelu prosessissa oman toiminnan kriittinen arviointi on välttämätön edellytys. Arvioidessaan omaa toimintaa on tarkasteltava ajatteluaan ja toimintaansa erilaisista näkökulmista. Neuvottelu ei onnistu silloin, jos osallistuja haluaa keskittää huomionsa vain toisten arviointiin eikä ole halukas tarkastelemaan omaa toimintaansa kriittisesti. Myös omalle toiminnalle tulisi etsiä eri vaihtoehtoja ja nähdä toiminnan taustalla olevia uskomuksia ja olettamuksia. (Toikko 2009a, 14.) Tämä voi olla vaikeaa, koska usein omaa toimintaa on vaikea tarkastella ulkopuolisen silmin.

Neuvottelevan arvioinnin tavoitteena on myös ristiriitaisuuksien tarkastelu. Ei pelkästään minun tai sinun arviointeja, vaan yhteisiä ristiin meneviä arviointeja. Kehittämistoimintaa tullaan välttämättä tarkastelemaan hyvin erilaisten ja ristiriitaisuuksiakin sisältävien mielenkiintojen näkökulmasta. On myös huomattava, että neuvotteleva prosessi linkittyy konkreettiseen toimintaan. Keskustelunomaista neuvottelua seuraa käytännön toiminta, ja siitä tullaan takaisin neuvotteluun ja yhä uudelleen konkreettiseen toimintaan. Neuvottelu ja konkreettinen toiminta ovat vuorottelun esillä. (Toikko 2009a, 14.)



Kuva 1. Neuvottelun varassa etenevä kehittämisprosessi Toikko 2009a, 13.

6 KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Asiakkaiden osallistuminen on sosiaalipolitiikassa ajankohtainen asia. Ammattilaisilla on merkittävä rooli siinä, miten tämä onnistuu. Ammattilaiset toimivat tulkkien tavoin asiakkaiden ja järjestelmän välillä. Nykyään asiakas halutaan nähdä kuluttajana sosiaalipalveluissa, mutta asiakkaan on kuitenkin hankala saavuttaa vapaan kuluttajan asemaa. Tämän tavoitteen saavuttaminen edellyttää erityisiä toimia ja toimintatapoja. Kysymys on siitä, että asiakas osallistuu jo palveluiden tuotantoprosessiin. (Toikko 2009b, 2-3.)

Valtaväylä-hankkeessa asiakkaan osallisuus ja käyttäjälähtöinen kehittäminen näkyvät esimerkiksi erilaisissa asiakasryhmissä, kokemusasiantuntijuutena ja vertaistukena. Valtaväylä-hankkeessa asiakkaiden omat näkemykset ja kokemukset pyritään tuomaan mahdollisen hyvin esille. Esimerkiksi asiakasfoorumeissa asiakailta kysytään parannusehdotuksia sekä kehittämistarpeita eri asioihin. Asiakkaat ovat voineet vaikuttaa esimerkiksi Valtaväylän asiakasesitteiden sisältöön ja ulkonäköön.

6.1 Käyttäjälähtöisyys toiminnassa

Käyttäjien merkitys asiakasprosessissa on tunnistettu jo monien vuosien ajan. Ennistä enemmän korostuu käyttäjätuntemuksen merkitys. Käyttäjien kuuleminen sekä heidän mukaan ottaminen kehittämiseen ovat ajankohtaisia asioita palveluiden kehittämisessä. Vaikka käyttäjiltä kysytään tietoa, ei ole selvää, että kerättyä tietoa hyödynnetään. (Hyvönen, Heiskanen, Repo ja Saastamoinen 2007, 31–32.)

Käyttäjälähtöinen suunnittelu tarkoittaa vuorovaikutteista tapaa suunnitella palveluita asiakkaan tarpeet huomioiden. Käyttäjälähtöisyydellä pyritään ihanteelliseen käyttökokemukseen. Käyttäjälähtöisen suunnittelun keskeisiä piirteitä ovat projektitai suunnittelutiimin käyttäjälähtöisyys sekä käyttäjien tarpeiden selvitys. Käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet on otettava palveluiden suunnittelussa huomioon, jotta

palvelu olisi mahdollisimman hyödyllinen ja käytettävä. (Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa 2008, 12–13.)

6.2 Käyttäjälähtöisyys sosiaalityössä

Kumppanuussuhteeseen perustuvassa sosiaalityössä asiantuntijuus on horisontaalista. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas ja työntekijä ovat samassa lähtökohdassa, eikä kummallakaan ole sellaista asiantuntijuutta, mikä ylittäisi toisen osapuolen asiantuntijuuden. Sosiaalityöntekijä ei ole ainut asiantuntija vaan asiakkaalla on myös monenlaista asiantuntemusta. Horisontaalisuus tarkoittaa samalle tasolle asettumista, toinen toisensa kuuntelemista. Karen Haren (1999,122) toteaa Juhilan teoksessa, että horisontaalisuuden saavuttaminen on usein hankalaa, sillä asiakas ja sosiaalityöntekijä asettuvat usein hierarkkisesti vastakkain, esimerkiksi asiantuntijatieto-maallikonkokemus, tutkija-tutkittava, virallinen-epävirallinen. Kun sosiaalityöntekijä ja asiakkaan välinen suhde on horisontaalista, niin asiantuntijuutta on molemmilla osapuolilla, eikä asiantuntijuus saa olla hierarkkisessa suhteessa. Erojen hyväksyminen sosiaalityössä tarkoittaa sitä, ettei asiakasta yritetä puristaa yhteen ihannekansalaisen muottiin, vaan elämäntapoja sekä tyylejä voi olla monenlaisia. Tavoitteena on saada asiakkaan äänet kuuluviin. (Juhila 2006, 137–138 & 148.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on vastavuoroinen. Asiakas on kumppani, jonka kanssa sosiaalityöntekijä tarkastelee asiakkaan elämää ja hänen tekojansa. (Juhila 2006, 138–139.) Asiakkaan osallisuus merkitsee tiedon saamista, mahdollisuutta oman kokemuksen jakamiseen sekä oman mielipiteen ilmaisemiseen eli kuulluksi tulemiseen. Käyttäjien tieto on toista tietoa ja usein se on vaarassa jäädä ensimmäisen eli toimijoiden tiedon alle. (Metteri 2003, 10.) Asiakkailla olevan tiedon merkitys on erityisen tärkeää, kun tarkoituksena on vahvistaa osaamista, jota tarvitaan käytännön tilanteissa sosiaalityössä. Asiakkailla uskotaan olevan kätkeytyjä voimavaroja, joiden esiin tuominen on sosiaalialan työntekijöiden keskeinen tehtävä. Oleellista ja merkityksellistä on vuorovaikutuksellinen suhde vaikeuksiin ajautuneisiin ihmisiin. (Murto 2006, 17–18.)

Asiakaslähtöinen toimintatapa on edellytys palvelujen käyttäjien roolin korostamisessa. Tavoitteena on, että asiakkaita pyritään osallistamaan oman elämänsä lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmien kehittämiseen. Asiakkaat ovat asiakkuuden lisäksi myös asiantuntijoita. Palvelujärjestelmän kehittäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien niiden kanssa, joita asia koskettaa. Kokemusasiantuntijat nähdään yhtenä palvelutuotannon keskeisenä tekijänä. (Toikko 2009b, 3.)

Asiakas voidaan nähdä kokemusasiantuntijana, jolla on olennaista tietoa palveluiden kehittämisessä. Kokemusasiantuntija on olennainen osa palvelujärjestelmän verkostollista kehittämistä. (Toikko 2009b, 3.) Kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöitä, joilla on omia kokemuksia esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmista. Kokemusasiantuntijoilla on usein hiljaista tietoa, josta on hyötyä ammattilaisten hyväksi. (Pohjanmaan hanke, [viitattu 24.10.2010].)

Muodostaakseen kokemustietoa asiakkaiden tulee usein toimia yhdessä. Yhteisöllisen toiminnan myötä yksittäisenkin asiakkaan kokemukset tulevat vahvistetuiksi. Henkilökohtainen tieto muokkautuu sosiaalisesti tiedoksi. Tavoitteena on yhdistää palveluiden käyttäjien sekä ammattilaisten toiminta yhteiseksi vuorovaikutukseksi, jolloin tiedosta saadaan yhteistä. Tarkoituksena on, että palveluiden käyttäjät osallistuvat käytännössä palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. (Toikko 2009b, 3.)

6.3 Asiakkaiden osallistumisen tasot

Toikko (2009b, 5) jakaa asiakkaiden osallistumisen viiteen eri tasoon:

Taso 1. Ei osallistumista. Palveluiden käyttäjät eivät osallistu palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen.

Taso 2. Rajoitettu osallistuminen. Käyttäjille annetaan vähän tietoa ja heiltä kysytään joskus mielipiteitä palveluita koskevissa muutoksissa. Monesti käyttäjät voivat osallistua palvelusuunnitelman laatimiseen.

Taso 3. Kasvava osallistuminen. Käyttäjiltä kysytään säännöllisesti mielipiteitä palveluita koskevissa asioissa, mutta kommentit mukautetaan hallinnon tarpeisiin.

Käyttäjät tekevät yhdessä työntekijän kanssa palvelusuunnitelman sekä seuraavat sitä.

Taso 4. Yhteistoiminta. Palveluorganisaatiossa on arvona palvelujen käyttäjien osallistuminen. Palvelujen käyttäjät osallistuvat kaikkeen heitä koskevaan toimintaan, ja heille maksetaan palkkioita heidän ajasta ja kulusta. Palveluiden käyttäjille järjestetään vertaistoimintaa ja heillä on mahdollisuus koulutukseen ja tukeen yhteistoimintaa varten.

Taso 5. Kumppanuus. Palveluiden käyttäjät ja ammattilaiset ovat yhteistyössä kaikilla palvelualueilla. Merkittävä päätöksenteko toteutetaan yhdessä. Käyttäjät osallistuvat palveluiden arviointiin. Käyttäjiä palkataan organisaatioin toimintaan.

Ensimmäinen taso korostaa vain asiantuntijatietoa. Kyseessä on vastakkainasettelu tilanne asiakkaan ja työntekijän välillä ja asiakkaalle ei anneta mahdollisuutta osallistumiseen ja kuulluksi tulemiseen. Toisella tasolla asiakkaat saavat osallistua vähän omaan tilanteeseensa. Osallistumisen mahdollisuudet tulevat kuitenkin asiantuntijapuolelta eli asiantuntija määrää, mihin asioihin asiakas saa vaikuttaa. Toisella tasolla on kuitenkin vielä vastakkainasettelua. Kolmannella tasolla mennään jo kohti horisontaalista, samalle tasolle asettuvaa työskentelyä. Asiakas saa ilmaista vapaasti mielipiteensä, mutta päätökset niiden hyödyntämisestä tekee ylempi taho. Neljännellä tasolla toiminta on täysin tasa-arvoista ja se vaatii vahvaa ylemmän johdon sitoutumista. Tämä on jo uudenlainen toimintamalli, joka ei ole vielä yleisesti käytössä. Viidennellä tasolla asiakkaan asiantuntemus on täysin samalla tasolla työntekijän asiantuntemuksen kanssa ja se saa saman arvostuksen. Tämä on ideaali toimintamalli, joka vaatii isoja muutoksia organisaatioiden johdossa ja toimintatavoissa.

7 OSALLISTUMISEN KÄYTÄNTÖJÄ

Käyttäjien eli asiakkaiden tulisi olla mukana palveluiden kehittämisessä sekä niistä tiedottamisessa. Tällöin palveluiden vaikuttavuus on parempi, koska palveluita pystytään muokkaamaan juuri niihin tarpeisiin, mitä asiakkailla on. Jotta asiakkaat voivat aidosti olla kehittämisessä mukana tulee eri toimijoiden johtoa myöten olla sitoutunut asiakkaiden mukana oloon kehittämisessä.

Keskeinen lähtökohta palvelujen käyttäjien osallistumiselle on mahdollisuuden luominen asiakkaiden äänen kuuluviin tulemiselle. Käyttäjien kokemuksia voidaan hyödyntää palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Asiantuntija- konsultti on asiakas, joka tuo oman tarinansa yhteiseen käyttöön. Hän kertoo oman jäsenellensä mielipiteensä tai arvion palvelujärjestelmästä ja sen toiminnasta. (Toikko 2009b, 7.)

7.1 Osallistuminen arviointiin Bikva- menetelmässä

Bikva tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunkehittämiseen. Bikva-menetelmän tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja luoda siten yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja palvelun välille. Asiakkaille on bikva-mallissa keskeinen rooli, he määrittelevät arviointikysymykset omien kritiikkiensä perusteella. Asiakkaiden osallistumista perustellaan sillä, että heillä voi olla tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämiseen. Asiakkaiden osallistumisella saadaan näkyviin ongelmakenttiä, joista ei kenttätöntekijät, johtaja tai päättäjät ole välttämättä tietoisia. (Krogstrup 2004, 7-8.)

Bikva arvioinnissa asiakkaat ovat oppimisen käynnistäjinä. Aluksi tehdään ryhmähaastattelu. Tavoitteena tässä on, että asiakkaat voivat omista näkökulmistaan käsin määritellä sosiaalityötä ja sosiaalipalveluita. Tämän jälkeen kuvaukset esitellään myös muille sidosryhmille. Kenttätöntekijät haastatellaan, koska heillä voi

olla erityisiä ja oikeutettuja näkemyksiä, jotka on otettava huomioon esimerkiksi lainsäädännössä ja päätöksenteossa. Lopuksi johtajille ja päättäjille esitellään sellainen palaute, johon heillä on toimivaltaa. (Hänninen ym. 2007,12–13.) Bikva-arvioinnissa on hyvää se, että lopuksi jäsenelty palaute viedään ylemmälle taholle kuultavaksi. Näin voidaan paremmin vaikuttaa muutoksen aikaan saamiseksi, jos päättäjät muuttavat palautteen perusteella toimintaa.

Bikva- arvioinnin tavoitteena on asiakasnäkökulman esille tuominen, työn kehittäminen sekä työyhteisöjen toiminnan vahvistaminen. Tavoitteena on saada tietoa asiakkaiden näkökulmasta toiminnan kehittämisen pohjaksi, sekä tuottaa tietoa toiminnan vaikuttavuudesta. (Hänninen ym. 2007, 19.) Asiakslähtöisessä bikva-arvioinnissa asiakkaiden osallistumista perustellaan sillä, että asiakkailla on tietoa, mitä julkisen sektorin kehittämisessä voi olla hyötyä (Toikko & Rantanen 2009b, 90).

7.2 Osallistuminen toimintaan ja päätöksentekoon

Polku palvelun käyttäjästä kokemusasiantuntijaksi edellyttää henkilökohtaisen kokemuksen karttumista ja kokemustiedon muodostumista kohti yleisempää näkemystä asiakkaiden kokemuksista. On olemassa erilaisia kokemusasiantuntija koulutuksia. Koulutus ei kuitenkaan ole välttämätön. Tärkeintä on, että kokemusasiantuntijuutta omaavat motivoituneet asiakkaat saavat tilaa osallistua palvelujen kehittämiseen yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Kokemusasiantuntijoiden koulutukseen panostaminen voi auttaa toiminnan koordinoimisessa ja kehittämisessä, sekä olla merkki organisaation sitoutumisesta toimintaan. (Toikko 2009b, 8.)

Palveluiden käyttäjät voivat olla mukana osallistumassa jopa organisaation päätöksenteossa. Yhtenä esimerkkinä voi olla henkilökunnan rekrytointi organisaatioon. Kokemusasiantuntijat voidaan ottaa mukaan rekrytointiprosessiin keskeisinä jäseninä. Heillä on arvokasta näkemystä siitä, millaisia työntekijöitä organisaatio tarvitsee. Palveluiden käyttäjien päätöksentekoon osallistuminen edellyttää myös

organisaatitiedon omaksumista ja sen muodostumista voidaan tukea esimerkiksi koulutuksen avulla. (Toikko 2009b, 9-10.)

Käyttäjälähtöistä toimintaa on jo toteutettu muissa yhteyksissä, kuten esimerkiksi joillakin alueilla asukasneuvostoina. Asiakkaiden yhteisöllinen kokemustieto voi toimia vastakohtana ammattilaisten tiedolle. Tietynlainen kriittinen asenne on hyvä säilyttää asiakasosallisuutta korostettaessa. On syytä miettiä, pystytäänkö luvattuihin asioihin vastaamaan ja missä osallistumisen rajat kulkevat. Kriittinen ote on terveen kehittämistoiminnan lähtökohta ja auttaa kehittymään. (Toikko 2009b, 10.) Mitä enemmän käyttäjälähtöistä toiminnan halutaan olevan, sitä enemmän on myös tehtävä työtä vanhojen asenteiden muuttamiseksi ja uuden toimintakulttuurin luomiseksi. Tällainen työ on monesti melko hidasta ja koko organisaation on johdtoa myöten sitouduttava siihen, jotta se onnistuisi.

8 KARTOITUSTA KÄYTTÄJÄ- JA TOIMIJALÄHTÖISYYDESTÄ

8.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksemme tarkoituksena oli kartoittaa Valtaväylä-hankkeen käyttäjien ja toimijoiden näkemyksiä käyttäjä- ja toimijalähtöisyydestä ja sen toteutumisesta hankkeessa. Halusimme saada tietoa siitä, miten tunnettu käyttäjä- ja toimijalähtöinen toimintatapa on ja miten eri ihmiset ymmärtävät sen. Tämä tutkimus voi hyödyttää meitä tulevia sosionomeja (AMK), koska käyttäjä- ja toimijalähtöisyys on asiakkaita osallistava ja valtaistava toimintamalli, jota voimme hyödyntää työssä eri sektoreilla.

Keskeisimmät tutkimuskysymykset olivat:

- Mitä käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen on?
- Miten käyttäjä- ja toimijalähtöinen toiminta toteutuu?
 - o Miten käyttäjien kokemusasiantuntijuus näkyy hankkeessa?
 - o Millaisia haasteita on käyttäjien ja toimijoiden kehittämistyössä?

8.2 Tutkimuksen toteutus

Toteutimme opinnäytetyömme empiirisen osuuden toukokuussa 2010. Haastattelut olivat Seinäjoen alueelta Valtaväylä-hankkeen käyttäjiä eli asiakkaita ja toimijoita eri sektoreilta. Tutkimukseemme osallistui kaksi käyttäjää ja kuusi toimijaa. Toimijoiden haastattelusta yksi oli ryhmähaastattelu. Käyttäjien haastatteluilta meille piti alun perin olla neljä, mutta kaksi peruuntui äkillisesti. Emme saaneet enempää käyttäjiä mukaan tutkimukseen ja heitä oli haastavaa saada haastateltaviksi. Teimme haastattelut haastateltaville tutuissa ympäristöissä, jotta tilanteet olisivat mahdollisimman luontevia. Käyttäjien haastattelupaikkoja olivat Järjestöta-lo ja A-kilta. Toimijoiden kohdalla teimme haastattelut heidän omissa työtiloissaan.

Haastattelut kestivät noin 30 minuuttia. Poikkeuksena oli ryhmähaastattelu, joka kesti lähes 1,5 tuntia. Ryhmähaastattelussa syntyi runsaasti keskustelua haastateltavien välillä ja he pohtivat monipuolisesti eri teemoja keskenään.

Laadullisessa tutkimuksessa perehdytään monesti melko pieneen määrään tapauksia ja yritetään analysoida niitä mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tiedellisyyttä ei silloin määrittele aineiston määrä vaan pikemminkin sen laatu. (Eskola & Suoranta 1998, 18.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus yleistää asioita tilastollisesti, vaan tarkoituksena on esimerkiksi ymmärtää tiettyä toimintaa tai kuvata jotakin ilmiötä. Laadullisuudessa on tärkeää, että ne joilta tietoa hankitaan omaavat joko kokemusta käsiteltävästä asiasta tai muuten tietävät siitä runsaasti. Tämän vuoksi tiedonantajien valinnan tulee olla harkittua ja tarkoituksenmukaista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.)

Tutkimuksemme kohderyhmän valitsimme oman harkintamme mukaan. Halusimme haastatella sekä käyttäjiä että toimijoita, jotta saisimme mahdollisimman monipuolisia vastauksia. Lisäksi halusimme nähdä eroavatko käyttäjien ja toimijoiden näkemykset toisistaan. Kaikki haastateltavat ovat jollain tavalla yhteydessä Valtaväylä-hankkeeseen. Otimme tutkimukseen mukaan käyttäjiä ja toimijoita vain Seinäjoen alueelta, koska meidän oli helpompaa järjestää haastattelut lähialueella.

Sovimme projektikoordinaattorin kanssa, että haastatteleimme sekä käyttäjiä että toimijoita. Teimme sekä käyttäjille että toimijoille saatekirjeen tutkimuksestamme, jossa markkinoimme heille mahdollisuutta osallistua haastatteluun. Lähetimme käyttäjien saatekirjeet (LIITE 1) Valtaväylä-hankkeen palveluohjaajille ja pyysimme heitä välittämään tietoa tutkimuksestamme heidän asiakkailleen. Mielestämme oli hyvä, että lähestyimme käyttäjiä palveluohjaajien välityksellä, koska heillä on valmiit kontaktit asiakkaisiin. Vaikka palveluohjaajat välittivät tietoa tutkimuksestamme, käyttäjät eivät kuitenkaan innostuneet haastatteluun osallistumisesta ja meille tuotti vaikeuksia saada tarvitsemamme määrä haastateltavia käyttäjiä. Lopuksi neljä käyttäjää suostui haastatteluihin, mutta vain kaksi haastattelua toteutui. Kaksi käyttäjää joutui perumaan haastattelun henkilökohtaisista syistä johtuen, emmekä saaneet sovittua heidän kanssaan uutta aikaa.

Myös toimijoille laitoimme saatekirjeen (LIITE 2) sähköpostitse. Aluksi toimijoiden vastaaminen haastattelupyyntöihimme oli nihkeää ja jouduimme ottamaan osaan heihin yhteyttä useamman kerran ennen kuin saimme vastauksen. Jotkut toimijat eivät vastanneet lainkaan haastattelupyyntöömme useista yrityksistä huolimatta. Lopuksi saimme kuitenkin riittävän määrän toimijoita haastateltavaksi. Kaikki haastatteluihin osallistuneet toimijat olivat sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia eri sektoreilta.

8.3 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on todellisen elämän kuvaaminen. Tässä tutkimuksessa on ymmärrettävä todellisuuden moninaisuus sekä kokonaisvaltainen näkökulma tutkittavaan kohteeseen. Tutkimusaineisto kerätään todellisissa tilanteissa ja tarkoituksena on tarkastella kerättävää aineistoa monitahoisesti sekä yksityiskohtaisesti ja pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia asioita. Tutkittava kohde valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisesti, kuten määrällisessä tutkimuksessa usein tehdään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161 & 164.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen erityispiirteenä on että tutkimuksen tavoitteena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta. Sen sijaan tavoitteena on tutkimuksen aikana kehittyneiden tulkintojen kautta osoittaa esimerkiksi ihmisen toiminnasta jotain sellaista, mitä ei voi välittömästi havaita. Asiat, joita ei voi välittömästi havaita, ovat ikään kuin arvoituksia ja tutkimuksella pyritään ratkaisemaan nämä arvoitukset. Ihmisten kuvaamien kokemusten kautta löytyy vihjeitä, joiden avulla voidaan tulkita asioita eli avata merkityssuhteita. (Vilkka 2005, 98.)

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, koska tutkimamme aihe liittyy haastateltavien kokemuksiin Valtaväylä-hankkeen käyttäjä- ja toimijalähtöisyydestä ja sen kehittämisestä. Laadullisessa tutkimuksessa korostetaan konkreettisen elämän kuvaamista haastateltavien näkökulmasta. Pidämme tärkeänä, että saamme käyttäjien ja toimijoiden mielipiteitä ja kokemuksia siitä, mitä käyttäjä- ja toimijaläh-

töisyys Valtaväylä-hankkeessa heidän mielestään on ja miten se toteutuu. Haastateltavat kuvaavat kokemuksiaan ja mielipiteitään, joiden perusteella voimme löytää niistä eri merkityssuhteita.

Teemahaastattelu. Laadullisen tutkimuksen yksi yleisimmistä aineistonkeruumenetelmistä on haastattelu. Muita yleisesti käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi havainnointi, kysely ja erilaiset dokumentit. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Teemahaastattelu etenee ennalta valittujen olennaisten teemojen mukaan, mutta yksityiskohtaisia kysymyksiä ei esitetä, vaan haastattelutilanteen luonne on keskusteleva haastattelijan ja haastateltavan välillä. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska haastattelun teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat, eikä haastattelu ole kokonaan vapaa niin kuin avoin eli strukturoimaton haastattelu. Teemahaastattelussa haastateltavien omat tulkinnat ja eri asioille antamat merkitykset ovat tärkeitä. Toinen tärkeä huomio teemahaastattelussa on se, että merkitykset eri asioille muodostuvat haastateltavan ja haastattelijan välisessä vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45–48.)

Valitsimme laadullisen tutkimuksemme aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, koska se tuntui sopivan parhaiten aiheeseemme. Käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen on uusi asia sekä useimmille työntekijöille että asiakkaille ja halusimme saada monipuolisia haastatteluja aiheesta. Valitsimme tietyt teemat joita käsitelimme haastateltavien kanssa. Tutkimusaiheemme käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen on uusi määritelmä ja emme tienneet, paljonko haastateltavilla on tietoa aiheesta. Tämän vuoksi teemahaastattelu oli meistä paras vaihtoehto tiedonkeruumenetelmäksi. Halusimme saada haastatteluista mahdollisimman paljon haastateltavien omia näkemyksiä. Haastatteluissa meillä oli valmis haastattelurunko, jossa oli tietyt teemat ja niistä johdetut alakysymykset (LIITE 3 & 4.) Joissakin haastattelutilanteissa avasimme haastattelukysymyksiä omin sanoin haastateltavalle ymmärrettävämmäksi. Näin meille haastattelijoille ja haastateltavalle muodostui yhteinen ymmärrys aiheesta eli käsitimme molemmat aiheen samalla tavalla, joka oli tärkeää haastatteluvastausten kannalta.

Haastattelutilanteet etenivät johdonmukaisesti haastattelurungon mukaisesti. Haastateltavat vastasivat teemoihin oman kykynsä mukaisesti ja kunnioitimme sitä. Toisinaan haastateltavalla oli teemasta paljon sanottavaa, mutta välillä aiheesta ei syntynyt syvempää pohdintaa. Toimijat pohtivat monesti teemoja laajemmin ja syvällisemmin kuin käyttäjät, jonka arvelimme johtuvan heidän koulutus- ja ammattitaustastaan. Käyttäjät pohtivat teemaa enemmänkin omasta asiakastilanteestaan käsin, joka oli ymmärrettävää koska käyttäjien ensisijainen tavoite oli päästä eteenpäin omassa tilanteessaan.

Pyrimme luomaan jokaiseen haastattelutilanteeseen luonnollisen ja avoimen ilmapiiirin. Tarjosimme haastattelun aluksi pientä purtavaa ja juotavaa ja puhuimme yleisistä asioista, esimerkiksi säästä, hyvän tunnelman luomiseksi. Mielestämme tämä oli hyvä tapa päästä varsinaiseen aiheeseen. Haastattelutilanteista muodostui jokaisesta erilainen niin kestoaltaan kuin sisällöltään. Kaikki haastattelut nauhoitimme sanasta sanaan, jotta voisimme hyödyntää aineistoa parhaiten tehdesämme siitä analyysiä.

8.4 Tutkijan rooli

Haastattelijan on muistatettava tiettyjä asioita. Haastattelijan on tunnettava hyvin entuudestaan se aihepiiri, mistä haastattelee, jotta osaa keskustella siitä. Haastattelijan on pidettävä mielessään haastattelun tarkoitus ja tarvittaessa ohjata keskustelua sen mukaisesti. Haastattelijalta vaaditaan myös selkeyttä, koska on tärkeää esittää yksinkertaisia, selkeitä ja lyhyitä kysymyksiä. Haastattelijan on tärkeää käyttää samaa kieltä haastateltavan kanssa ja välttää liiallista ammattisanaston käyttöä. Haastattelijan on tärkeää herättää luottamusta, jotta haastateltavat avautuisivat käsiteltävästä aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 68–69.) Teemahaastatteluun poimitaan tutkimusongelman keskeiset teemat, joita haastattelussa tulee käsitellä tutkimusongelmaan vastauksen saamiseksi (Vilkkä 2005, 101).

Haastattelut teimme haastateltaville tutuissa paikoissa, koska halusimme, että tunnelma olisi rento ja vapautunut. Ensimmäisessä haastattelussa tunnelma oli

jännittynyt, emmekä osanneet olla haastattelutilanteessa luontaisesti. Huomasimme tämän heti haastattelun jälkeen ja harjoittelimme lisää haastattelutilannetta varten. Loput haastattelut menivät paremmin. Pyrimme toimimaan niin, että emme johdatelleet haastateltavia vastaamaan ennakkokäsitysten pohjalta, vaan että he itse vastaisivat omasta näkökulmastaan. Arvostimme haastateltavien tietämystä ja heidän kokemuksiaan, koska ne ovat tärkeä osa opinnäytetyötämme.

Mielestämme haastateltavat kertoivat meille avoimesti mielipiteitään ja uskomme, että he luottivat meihin haastattelijoina ja pitivät haastatteluaiheita tarkoituksenmukaisina. Haastateltavat uskalsivat rehellisesti sanoa eri mielipiteitä ja kritiikkiä. Tähän voi olla vaikuttanut se, että me tutkijoina emme ole työsuhteessa Valtaväylä-hankkeeseen vaan tutkimus on meidän oma opinnäytetyömme. Kerroimme myös haastattelujen aluksi että haastatteluaineistoa hyödynnämme vain me itse ja että aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

8.5 Aineiston analysointi

Aineiston analysoinnin tarkoituksena on tehdä aineistosta selkeämpi ja sen kautta saada uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin tarkoituksena on tiivistää aineisto ja samalla kasvattaa sen informaatioarvoa, kun hajanaisesta aineistosta luodaan selkeää ja mielekästä. (Eskola & Suoranta 1998,138.) Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan hyödyntää laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi voi olla yksittäinen metodi, mutta myös väljä teoreettinen kehys, joka voidaan liittää monenlaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Olimme aloittaneet teoreettisen viitekehyksen tekemisen sen hetkisen tiedon pohjalta jo ennen teemahaastattelujen tekoa. Teoreettisen viitekehityksen runko sai alkunsa keskusteltuamme Valtaväylä-hankkeen projektikoordinaattorin kanssa. Teoreettisesta viitekehiksestä tuli aluksi melko suppea ja yksipuolinen, jonka vuoksi opinnäytetyömme ohjaaja antoi meille neuvoja ja ohjasi laajentamaan ai-

hettamme. Kokosimme teoreettista viitekehystä vielä pitkään sen jälkeen, kun olimme saaneet kokoon empiirisen osuuden eli tutkimushaastattelut.

Tutkimuksemme analyysimenetelmäksi soveltui parhaiten teoriaohjaava sisällönanalyysi. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä ilmenee teoreettisia kytkentöjä, mutta ne eivät perustu suoraan teoriaan tai teoria voi auttaa analyysin teossa. Teoriaohjaavassa menetelmässä on nähtävissä aikaisemman tiedon vaikutus. Kuitenkaan aikaisemman tiedon tarkoitus ei ole testata teoriaa, vaan lähinnä toimia uusia ajatuksia herättävänä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.)

Teemoittelimme eli jaoimme litteroidut haastattelut eri aiheisiin teemahaastattelurungon mukaisesti. Analyysia tehdessämme otimme käsittelyyn yhden rajatun aiheen kerrallaan. Alleviivasimme litteroiduista haastatteluista teema kerrallaan jokaisen haastateltavan mielipiteitä. Löysimme näistä mielipiteistä useita samankaltaisuuksia ja nostimme analyysissä esiin myös ne kerrat, kun haastateltavien mielipiteet erosivat toisistaan eri teemoissa.

8.6 Tutkimuksemme eettisyys

Tutkimuksenteossa eteen tulee monia eettisiä kysymyksiä, jotka tutkijan on huomioitava. Jotta tutkimus olisi eettisesti perusteltu, tulee tutkimuksen teossa noudattaa hyvää tieteellistä tutkimuksen käytäntöä. (Hirsjärvi ym. 2009, 23 & 25.) Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkijat käyttävät eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä ja tutkimusmenetelmiä (Vilkkä 2005, 30). Lähtökohtaisesta tärkeää tutkimuksen teossa on ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisten pitää itse saada valita osallistuvatko he tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 23 & 25.) Jotta tämä olisi mahdollista, tulee heidän saada tarpeeksi tietoa tutkimuksesta. Tutkimukseen osallistujille tulee kertoa perustiedot tutkimuksesta sekä sen tekijöistä. Tutkimukseen osallistujille on myös kerrottava heiltä kerättävän aineiston käyttötarkoitus. Tutkimusaineistot kerätään ainoastaan tutkimuskäyttöön eikä aineistoa saa antaa ulkopuolisten käsiin. Helpointa on kertoa tutkittaville, että tutkimusaineistoa hyödynnetään vain

kyseisessä tieteellisessä tutkimuksessa ja näin rajataan pois muu aineiston käyttö. (Kuula 2006, 61–62, 115.)

Omassa tutkimuksessamme ihmiset saivat itse valita haluavatko he osallistua tutkimushaastatteluun. Lähetimme hankkeen palveluohjaajille tiedotuskirjeen tutkimuksestamme ja pyysimme heitä kertomaan siitä hankkeen asiakkaille (käyttäjille). Tiedotuskirjeessä kerroimme keitä olemme, mitä tutkimme ja miksi haluaisimme haastatella Valtaväylän asiakkaita. Päätimme yrittää yhteyttä asiakkaisiin palveluohjaajien kautta, koska he toimivat päivittäin asiakkaiden kanssa. Palveluohjaajat välittävät meille niiden asiakkaiden yhteystiedot, jotka olivat halunneet osallistua haastatteluun. Asiakkaiden tiedot eivät missään vaiheessa tulleet ulkopuolisten tietoon.

Toimijoille lähetimme sähköpostitse tiedotuskirjeen tutkimuksestamme ja kerroimme sähköpostiviestissä taustatietojamme sekä yleisesti opinnäytetyöprosessistamme. Toimijat ottivat meihin yhteyttä lähettämämme viestin perusteella ja saimme sovittua haastattelut. Sekä käyttäjät että toimijat osallistuivat vapaaehtoisesti haastatteluihin. Olimme tehneet haastatteluaineiston hyödyntämistä varten haastateltaville suostumus lomakkeen (LIITE 5), jossa kerroimme että haastatteluaineistoa käytetään vain meidän opinnäytetyössämme ja että haastateltavien tiedot ja henkilöllisyys eivät tule ulkopuolisten tietoon missään vaiheessa. Haastatteluihin osallistuvat allekirjoittivat lomakkeen ja antoivat näin suostumuksensa haastatteluaineiston hyödyntämiseen opinnäytetyössämme.

Hyvää tieteellistä käytäntöä noudattava tutkija perustaa tutkimuksensa tiedonhankinnan oman alan kirjallisuuden pohjalle, muihin luotettaviin tietolähteisiin kuten ammattikirjoihin ja oman tutkimuksen analysointiin. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös, että tutkija on rehellinen ja noudattaa huolellisuutta ja tarkkuutta sekä tutkimustulosten kerronnassa että tutkimustyössä. (Vilkkä 2005,30.) Tutkimusta tehdessä ei saa plagioida eli luvattomasti lainata toisten tekemään tekstiä, vaan lähdemerkinnät on aina tehtävä asianmukaisesti ja tarkasti. Tutkimustuloksia ei tule yleistää, esittää kritiikittömästi eikä myöskään kaunistella. On tärkeää kertoa tutkimuksessa käytettävät menetelmät perusteellisesti. Alkuperäiset havainnot

ovat esitettävä sellaisinaan. Tutkituksen teossa mahdollisesti ilmenevät puutteetkin on tuotava ilmi. (Hirsjärvi ym. 2009, 26.)

Kirjoitimme työmme teoriaosuuden oman alan kirjallisuutta hyödyntäen. Pyrimme etsimään mahdollisimman tuoreita lähteitä, jotta tieto olisi ajan tasalla olevaa. Merkitsimme tekstiin huolellisesti lähteet ja käytimme aina lähdeviitteitä toisten tekstiä lainatessamme. Olemme kirjoittaneet tekstiä alkuperäisestä teoksesta tekemämme oman jäsennyksen ja ymmärryksen mukaan. Opinnäytetyömme empirisen osion haastattelut nauhoitimme kokonaisuudessaan ja litteroimme ne sanasta sanaan. Tutkimustuloksissa käyttämämme suorat lainaukset ovat tekstissä juuri niin kuin haastateltavat ovat ne kertoneet. Olemme kertoneet tutkimuksessamme käytetyistä menetelmistä kattavasti. Olemme tuoneet esiin tutkimuksemme toteutuksen kokonaisuudessaan siinä ilmeneviä heikkouksia pois jättämättä.

8.7 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen luotettavuutta määritellään useimmiten reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta ja validiteetti taas merkitsee tutkimuksen pätevyyttä eli on tutkittu sitä mitä on tarkoitettukin. Nämä käsitteet ovat syntyneet lähinnä määrällisen tutkimuksen piirissä ja siksi ne vastaavat enemmänkin kyseisiin tarpeisiin. Tämän vuoksi laadullisessa tutkimuksessa näiden termien käyttöä tarkastellaan kriittisesti. Lincolnin ja Guban kritisoivat laadullisen tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia sen vuoksi, koska niissä oletetaan olevan olemassa vain yksi konkreettinen todellisuus, johon tutkimuksessa pyritään. Lincolnin ja Gubanin mukaan todellisuudesta on kuitenkin olemassa erilaisia tulkintoja, eikä vain yhtä sosiaalista todellisuutta. Jossakin laadullisen tutkimuksen oppaissa onkin luotettavuutta arvioitaessa ehdotettu, että käsitteet reliabiliteetti ja validiteetti korvattaisiin jollakin muulla käsitteellä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136–137.) Opinnäytetyössämme tarkastelemme tutkimuksemme reliabiliteettia ja validiteettia kriittisesti laadullisen tutkimuksen näkökulmasta.

Reliabiliteetti. Ensimmäiseksi tutkimustulokset ovat toistettavia silloin kun samaa henkilöä tutkitaan toista kertaa ja saadaan sama tulos kuin ensimmäisellä kerralla. Toiseksi toistettavuutta voidaan määritellä siten, että kaksi tutkijaa päätyy tutkimuksen teossa samaan tulokseen. Kolmanneksi voidaan sanoa, että tutkimuksen reliabiliteetti toteutuu kun kahdella eri tutkimusmenetelmällä saadaan sama tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 186.) Tutkimuksemme reliabiliteettia pohtiessamme mietimme sitä olisimmeko saaneet samanlaisia tuloksia erillisinä tutkimuksen tekijöinä. Päädyimme siihen, että todennäköisesti tulokset olisivat olleet samantyyppisiä koska käytettävä aineisto olisi sama. Tietysti aina on eroja siinä, mihin tutkija kiinnittää aineistossa huomiota ja mitä hän haluaa nostaa siitä esiin. Tutkimuksemme aihe oli kuitenkin niin rajattu, että samanlaisia asioita olisi luultavasti noussut esiin eri tutkijoilla. Epäilemme tutkimuksemme reliabiliteetissä sitä, että jos samoja henkilöitä tutkittaisiin uudelleen, tulos olisi sama. Ajan kuluessa haastateltaville on voinut tulla lisää tietoa aiheesta ja he ovat luultavasti saaneet lisää kokemuksia käyttäjä- ja toimijälähtöisestä toiminnasta. Tällöin on odotettavaa että heidän mielipiteensä olisivat erilaisia kuin aikaisemmin. Suhtaudumme kriittisesti myös siihen että eri tutkimusmenetelmillä saataisiin sama tulos. Tähän päädyimme sen vuoksi että aiheemme on haastava ja esimerkiksi lomakekyselyllä olisi tutkimusaineistomme voinut jäädä suppeammaksi kuin mitä teemahaastattelulla. Haastattelutilanteessa haastateltavalla oli mahdollisuus tarkentaa kysymyksiä ja selvittää meiltä, oliko hän ymmärtänyt kysymyksen oikein. Esimerkiksi lomakekyselyssä ei olisi ollut tätä mahdollisuutta.

Validiteetti. Tämä merkitsee ensiksikin sitä, että tutkimusmenetelmä tai tutkimusmittaristo mittaa sitä asiaa, mitä on tarkoitettu, jolloin puhutaan sisäisestä validiteetistä. On mahdollista, että käytettävällä tutkimusmenetelmällä ei välttämättä saa sitä vastausta, mitä on lähdetty hakemaan. Voi olla, että tutkittava esimerkiksi ymmärtävät kysymykset eri tavalla kuin tutkija on tarkoittanut ja silloin tutkimustulokset eivät ole päteviä. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.) Ulkoinen validiteetti taas merkitsee sitä, miten hyvin tutkimustulokset voidaan yleistää eri henkilöihin ja tilanteisiin. Yleistettävyyttä voidaan kyseenalaistaa, sillä täytyy ottaa huomioon että jokainen tutkittava on ainutlaatuinen yksilö ja esimerkiksi kulttuuriset tekijät vaikuttavat tutkimustuloksiin. Ulkoisen validiuden vaatimuksen tilalla on osittain alettu käyttää

korvaavaa käsitettä ekologinen validius. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimusolojen tulee olla tutkittavalle luonnolliset. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 186 & 188.)

Omassa tutkimuksessamme sisäinen validiteetti merkitsi sitä, että teemahaastattelulla saimme teemoihin niitä vastauksia, mitä olimme lähteneet hakemaan. Haastattelun kuluessa muutamat haastateltavat tarkensivat, mitä jollain kysymyksellä tarkoitettiin. Näin pystyimme itse vaikuttamaan siihen, että saimme vastauksen siihen mitä kysyimme ja haastattelu pysyi teemojen sisällä. Ulkoisen validiteetin pätevyys opinnäytetyössämme on kyseenalainen, koska jokainen haastateltava on yksilö joka vastaa kysymyksiin omien henkilökohtaisten kokemusten perusteella. Lisäksi voidaan olettaa, että jos olisimme tehneet tutkimuksen muualla kuin Seinäjoen alueella, esimerkiksi Kuusiokunnissa, olisivat tulokset olleet erilaisia. Toimintakulttuuri Valtaväylä-hankkeen eri alueilla eroaa toisistaan. Sen sijaan ekologinen validius toteutui tutkimuksessamme, koska kaikki haastattelut teimme haastateltaville tutuissa ja luonnollisissa paikoissa. Lisäksi haastateltavat saivat itse valita paikan missä haastattelu tehdään.

9 TUTKIMUSTULOKSET

Kerromme tutkimustuloksissa ensin käyttäjien vastaukset aihealueittain ja sen jälkeen toimijoiden vastaukset aihealueittain. Meillä oli käyttäjille ja toimijoille eri haastattelurungot ja sen vuoksi kerromme vastaukset erikseen. Sekä käyttäjien että toimijoiden haastattelurungon teemat olivat kuitenkin samansuuntaiset keskenään. Kaikki haastattelut on numeroitu satunnaisessa järjestyksessä. Numeroimme erikseen käyttäjät, joita oli kaksi ja toimijat, joita oli kuusi. Käytämme viitteitä käyttäjä(1,2) ja toimija(1, 2, 3, 4, 5, 6) suorien lainausten perässä. Haastateltavista yksi oli mies ja loput seitsemän olivat naisia.

Seuraavassa kerromme tutkimuksen ”Näkemyksiä käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä Valtaväylä-hankkeessa”? tulokset jaoteltuna aiheittain. Meidän mielestä oli tärkeää, että saimme sekä käyttäjien että toimijoiden omia rehellisiä mielipiteitä aiheesta, joten pyrimme selittämään tutkimustuloksia juuri sillä tavalla, miten haastateltavat ovat eri teemoihin vastanneet.

Käyttäjien haastatteluteemoja olivat näkemys käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä, vaikuttamismahdollisuudet, osallisuus kehittämiseen, kokemusasiantuntijuus ja yhteistyötoimijoiden kanssa.

9.1 Käyttäjien näkemys käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä

Käyttäjät kokivat vaikeana määritellä käsitettä käyttäjä- ja toimijälähtöisyys ja varsinaista tietoa siitä ei heillä ollut. Yksi käyttäjä kertoi saaneensa palveluohjaajilta kyllä tietoa Valtaväylä- hankkeesta yleensä ja että hän oli myös itse ottanut selvää hankkeesta ja kertonut siitä muillekin. Pyysimme käyttäjiä määrittelemään termi omin sanoin. Yhden käyttäjän näkemyksen mukaan tämä tarkoittaa sitä, että eri viranomaistahot ovat yhteistyössä järjestämässä asiakkaan asioita hänen ja palveluohjaajan kanssa. Lisäksi käyttäjä kokee tärkeänä, että joka tilanteessa toimitaan asiakkaan kannalta parhaalla tavalla.

Mä ymmärtäisin näin sen että niin nää niin ku sosiaalitoimistot, työvoimatoimistot ja ynnä muut tällaset jos on työvalmennukseenkin halunnu ja tällästä ja tällä hetkelläkin kans Heidi on luotsannu näitä asioita ja otettu huomioon aina asiakas sitte tilantees ku tilantees...

Käyttäjä 1

9.2 Käyttäjien vaikuttamismahdollisuudet ja osallisuus kehittämiseen

Käyttäjille yhteistä oli se, että he kokivat pystyvänsä vaikuttamaan toimintaan omilla mielipiteillään. Tärkeänä koettiin myös se, että asioista on yhdessä keskusteltu ja neuvoteltu. Tyytyväisyyttä oli siihen, että varsinkin omaan asiakastilanteeseen on pystynyt hyvin vaikuttamaan. Suoraan Valtaväylän toimintaan vaikuttaminen koettiin vaikeampana, mutta yksi käyttäjä on tuonut omia mielipiteitä esiin ohjausryhmässä, jossa on myös asioista päättäviä henkilöitä mukana. Tällä tavalla omien vaikutusmahdollisuuksien on koettu parantuvan.

No sillä että niin on aina mielipirettä kysytty ja sitte tota niin aina niinku neuvoteltu ja juteltu että niinku sitä vastavuorosuuutta on ollu ihan riittävästi että on päässy niin ku vaikuttamaan ja on otettu huomioon kylä asiakas asiassa kun asiassa... aina vähä niin ku sitä asiakkaan lähtökohrasta sitten riippuen hoidettu asioita että mut on ainaki otettu hyvin huomioon asiassa kun asiassa.. Käyttäjä 1

En mä siihen Valtaväylän toimintaan oikeestaan kyllä suorasanasesti oo pystyny vaikuttaan paitsi että oonhan mä nyt Valtaväylän ohjausryhmän jäsen että sieltä kautta siellä on kuitenkin päättäviä ihmisiä tai vaikuttajia mutta omat mielipiteet on sen kautta saanu vaikuttavuutta... Käyttäjä 2

Asiakkaat ovat kokeneet osallistuvansa kehittämiseen omien ajatusten ja kokemusten esiin tuomisella asiakkaan näkökulmasta. Vaikuttamista koettiin tapahtuvan palveluohjaajan kanssa yhdessä, jolloin myös yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on helpompaa. Lisäksi muiden asiakkaiden kanssa keskustelu koettiin tärkeänä kehittämisen kannalta. Tärkeänä kehittämistyöhön osallistumisen mahdollistajana pidettiin tiedon saantia hankkeessa meneillä olevasta toiminnasta.

Se mitä mä oon jutellu kyseisen vetäjän kanssa että oon sanonu vä-

hän joskus omia ajatuksia sitten on ollu näitä tietokoneelle tehty näitä kartoitusta tästä toiminnasta ja mitä on niin ku kokenu sen ja mitä on niin ku kaikkea niin ku täs ny kysytään että niin sillä tavalla... ja sitte juttelemalla joskus muiren asiakkaiden kanssa... Käyttäjä 1

Niin mikä olis toimintaan ja vaikuttamiseen estäny niin ei oo varsinaisesti mikään..tiedon puute on varmaan että ei tiedä mitä ne teköö ja suunnittelee ei voi vaikuttaa jos ei tiedä mitä asioita on vireillä meneillään. Käyttäjä 2

No se esimerkiksi kun me tämän vetäjän kanssa käyrään jossakin niinku yhdessä josaki asias puhumas että mä kattosin siitä niin se tuottais sitte jotaki etiäppäin muitten tahojen keskuudessa sitten mutta yhteistyötä justiin. Käyttäjä 1

Käyttäjät kokivat että mitään sellaista ulkoista asiaa ei ole tullut vastaan, joka olisi estänyt osallistumasta kehittämiseen. Toinen käyttäjistä mainitsi omat henkilökohtaiset syynsä, jotka ovat olleet syynä siihen, että aina ei ole pystynyt osallistumaan kehittämistoimintaan kun olisi ollut mahdollisuus.

9.3 Käyttäjien kokemusasiantuntijuus

Asiakkaat kokivat että heidän kokemuksen kautta tullutta asiantuntijuutta arvostettiin kysymällä mielipiteitä eri asioihin ja keskustelemalla niistä. Yksi asiakas koki arvostuksen näkyvän etenkin siinä, että hänet oli valittu hankkeen ohjausryhmään kokemusasiantuntijaksi.

No mä uskoisin niin että justiin näitten mielipiteitä kun kysytty näiltä kun aina tehdään näitä kaavakkeita lomakkeita tietokoneelle tai niitä kyselyjä täytetty sitte mitä ollaan juteltu tän vetäjän kanssa että niin... sillä lailla mä uskon että se näkyy... Käyttäjä 1

On arvostettu omaa kokemusta kyllä..ja sillälailla että valittiin sinne ohjausryhmään kokemusasiantuntijaksi..kai varmaan luulisin sillä perusteella että osaa jotakin sanoa asioista... Käyttäjä 2

Kokemusasiantuntijuus näkyy käyttäjistä siinä, että omat asiakas- ja elämäkokemukset otetaan huomioon eri tahoilla. Kokemusasiantuntijan tehtäväksi koetaan asiakasnäkökulman esiintuominen oman kokemuksen kautta. Tällä tavalla käyttä-

jät kokivat tiedon olevan todellisempaa ja helpommin ymmärrettävää kuin viranomaismaisilla.

Se on justiin että tämän asiakkaan niin kun ne kokemukset ja nämä elämäkokemukset ja justiin että miten se on kokenu tän Valtaväylä-projektin että niin kaikilla on eri lähtökohorat ja... kumminkin että niin ku asiakasta otettais jatkuvasti huomioon joka taholla että kuunneltais ilman muuta jos on jotakin asiaa sellasta niinku yhteistyötä. Käyttäjä 1

Niin sellaseen että se tulis sieltä suoraan eikä se olis tällasta sossunkieltä..No se asikasnäkökulman esiintuominen ettei määrittelis asioita semmoset ihmiset jolla ei oo sitä omaa kokemusta..se luettu tieto ei oo kumminkaan sitä realismia. Käyttäjä 2

9.4 Yhteistyö toimijoiden kanssa

Käyttäjät kokivat, että yhteistyötä toimijoiden kanssa tulisi olla esimerkiksi yhteisten teemapäivien muodossa, jossa olisi paikalla sekä käyttäjät että toimijat. Samassa tilassa toimiminen koettiin tärkeänä yhteistyön kannalta. Lisäksi yksi käyttäjä kaipasi yhteistyötä nimenomaan työvoimapalveluiden kehittämisessä, koska hänen näkemyksensä mukaan niissä on paljon kehitettävää, jotta palvelut alkaisivat tuottaa tulosta ja ihmiset pääsisivät paremmin työelämään.

...mutta kyllähän se on tuo työmarkkinatouhu semmonen että pitäis kehittää enemmän. Käyttäjä 2

No esimerkiksi vois teherä sellastaki että kun tämän Valtaväylän asiakkaat että niin niin olis jotaki semmosia teemapäiviä tai teemajuttuja että niin niin siä olis eri tahot niin ku paikalla ja sitten näitä Valtaväylän asiakkaitakin sitten niin sais siellä sitten esittää kysymyksiä ja keskustelua siellä niin ku sitten vastavuoroisesti että sillä lailla mä ajattelisin että kaikki kokoontuis niin ku yhteen..kaikilla on kuitenkin erilaisia ajatuksia mieles että..se olis kans hyvä kuulla. Käyttäjä 1

Yksi käyttäjä koki, että toimijat voisivat paremmin haastatella asiakkaita heidän kokemuksistaan ja toiveistaan ja siitä mitä heillä olisi annettavaa palveluiden kehittämiseksi. Se koettiin tärkeänä, että aloite tulee toimijoiden puolelta, koska käyttäjät eivät ehkä itse näe mitä annettavaa heillä olisi palveluille.

No tietysti jos se on mahdollista niin ihan kyselemällä haastattelemalla mitenkä sä muuten saat sitä tietoa pois ei ne tuu ite kertomaan siis ei sitä muuten saa paperille ylös kirjattua.. niin en mä tiä muuten kyllä-hän se pitää saada ylähälle ne tierot sieltä ja kokemukset ihmisiltä mitä ne haluaa tai mitä niillä olis annettavaa paremminki..annettavaa on varmaan monellaki mutta kun itte ei tajua että olis annettavaa.. Käyttäjä 2

Toimijoiden haastatteluteemoja olivat näkemys käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä, kehittämisyhteistyö eri toimijoiden kesken, hankkeessa toteutettu kehittämistyö, kehittämistyön haasteet ja kehittäminen kokemuksena, käyttäjien asiantuntijuuden hyödyntäminen kehittämisessä ja tasa-arvoisuus kehittämisessä.

9.5 Toimijoiden näkemys käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä

Vaikka toimijat kokivat käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden uutena käsitteenä, heille ei tuottanut vaikeuksia määritellä sitä. Useimmat toimijat tiesivät jotain Valtaväylä-hankkeesta, mutta eivät paljoakaan käyttäjä- ja toimijälähtöisestä toimintatavasta Valtaväylässä. Tietoa Valtaväylästä toimijat olivat saaneet esimerkiksi projekti-koordinaattorilta tai esitteistä. Toimijoiden näkemys termistä oli, että yhdessä käyttäjien kanssa suunnitellaan palveluita ja kartoitetaan palvelutarvetta. Tällainen toiminta koettiin joustavana ja tärkeänä pidettiin sitä, että kaikki pääsevät mukaan keskusteluun. Käyttäjien tarve palveluille tulisi selvittää mahdollisimman hyvin.

Joo noh ku tää oli vielä niin uusia termejä yhtäkkiä pitää oikein miettiä mitä se vois olla... eli tota mulla tulee heti mieleen siitä, että ku niitä sanotaa yhyres että ne olis niin tämän käyttäjä- ja toimija niin ku yhteinen niin ku tahtotila. Joo elikkä, että yksittänsä se toimija ei oo se joka niin ku vain keksii ny tämmösen palvelun vaikka asiakkaille ja sille käyttäjälle vaan että se on saanu selville että mikä on tämä käyttäjänki tarve sitte eri palveluille joilla se sitte hakee ittellensä hyvinvointia tai niitä tavoitteita saavuttaa mitä se nyt täs tilas ja niin ku elämän tilanteessaan haluaa... Toimija 2

No mä ainaki ymmärrän siinä niin ku pyritään huomioimaan sen toimijan ja käyttäjän niin ku lähtökohdat ja mahdollisimman hyvin kartottaa siltä pohjalta niin ku se että mitä ruvetaan edes auttamaan selvitymistä... niin ku hyvin ajatellaan sen asiakkaan lähtökohdista sitä ja anne-

taan jouston varaa eikä kontrolloida eikä kiristetä eikä tosiaan niin kun minun mielestä se on niin hyvä malli. Toimija 3

... No tuota niin ehkä mä kuvailisin sen niin että se on tota sitä sellasta yhdessä suunnittelua ja tuota niin miettimistä mitenkä ne palveluita ja asioita voi sitte niin se on musta kaikkista tärkeintä että kaikki niin kun pääsee siihen keskusteluun mukaan niin käyttäjät kuin toimijatki... Toimija 4

9.6 Kehittämisyhteistyö eri toimijoiden kesken

Tärkeänä pidettiin sitä, että yhteisessä kehittämistyössä olisi mukana monia eri toimijoita. Näinä toimijoina mainittiin työ- ja elinkeinotoimi, työnantajat, sosiaalitoimi, terveydenhuolto, sosiaali- ja terveystalouden järjestöt, kunnat ja paikalliset viranomaiset. Työllistymisen näkökulmasta pidettiin tärkeänä, että yhteistyötä olisi työ- ja elinkeinotoimen, työnantajien, järjestöjen ja kuntien välillä. Varsinkin järjestöjä pidettiin tärkeänä väylänä asiakkaiden työelämään pääsyn kannalta. Järjestöistä pyritään saamaan asiakkaille työkokeilu ja työharjoittelupaikkoja, joista on helppompaa edetä avoimille työmarkkinoille.

Sosiaali- ja terveystalouden järjestöt ja tuota työnantajat se on minun mielestä yksi semmonen keskeinen myös koska siellähän on kumminkin tää työllistämisenkin näkökulma mukana. Tietysti kunnat ja valtio on tietysti tärkeä kans että sitä kumminki sitä pyöritetään yhteiskunnallisella rahalla et kyllä mä ymmärtäisin et se pitää hyöryntää niin kun näitä paikallisia viranomaasia myös sitte että sitä tietoa tulee vaikka hyvistä käytännöistä.. Toimija 2

Ensisijaisesti tietenkin te-toimi ja sosiaalitoimi koska tuota ne on meidän tärkeimmät yhteistyötahot ja totta kai sitten terveystalouden ja kaikki palvelut mitä meidän asiakkaat käyttää..ja järjestöt ehdottomasti vielä järjestöt on pakko sanoa..Toimija 5

9.7 Hankkeessa toteutunut kehittämistyö

Toimijoilla oli vaihteleva tietämys ja kokemus siitä, mitä kehittämistoimintaa hankkeessa on tapahtunut. Kolme toimijaa osasi nimetä jonkun tietyn asian, mikä heistä oli selkeästi kehittämistyön tulosta. Valtaväylän edistyksellisenä kehittämistyön

tuloksena pidettiin etenkin asiakkaista koottuja asiakasryhmiä, jotka perustuivat asiakkaan kokemusasiantuntijuuden varaan. Muina kehittämistyön aikaansaannoksina mainittiin monitahoinen yhteistyö asiakkaan ja toimijoiden kesken sekä järjestökarttojen kokoaminen työvoimatoimistoja varten. Hankkeen työmuotoa yksilöpalveluohjausta arvostettiin myös korkealle ja pidettiin hyvänä palveluna, jonka kautta voi tapahtua myös kehittämistä.

*No sitä asiakasasantuntijuutta nää on koonnu niitä ryhmiä ja..se on ainaki..sen mä nostaisin täs kehittämishommas niinku päällimmäiseksi ja sitten heil on tää yksilöpalveluohjaus mutta se on vähän enemmän niinku palveluna kun kehittämistyönä.*Toimija 1

Mä en kyllä osaa tuohon sanua että nyt tiedän että on jotain tämmösiä asiakasfoorumeita et ku muistan et on ollu tämmösiä valtaväyläs. Toimija 2

Joo elikkä kehittämistyötä on justiin näis keskusteluis et on ollu näitä virkailijoita ja asiakkaita ja siin on mun mielestä tapahtunu kehittämistä. Toimija 4

Palveluohjaajat tekee asiakastyötä jolla pyritään sitten kehittämään jollain tavalla niin ku vaikuttamaan siihen perustyöhön oman työn kautta sillä lailla että tehdään asiakastyötä niin niitten mallien tuomista sinne käytännön työhön.. näitä erilaisia järjestökarttoja on ruvettu koamaan näitä työvoimatoimistoja varten että löydetään helpommin niitä paikkoja ihmisille. Toimija 5

9.8 Kehittämisyhteistyön haasteet ja kehittäminen kokemuksena

Kehittämisyhteistyötä estävänä päätekijänä koettiin riittämättömät resurssit varsinkin sosiaalitoimen ja työ- ja elinkeinotoimen puolella. Heillä koettiin olevan liian vähän aikaa ja työntekijöitä varsinaiseen kehittämistyöhön. Kuitenkin tärkeänä pidettiin sitä, että juuri perustyöhön tulisi muutoksia kehittämistyön ansiosta. Yksi toimija mainitsi, että tärkeää olisi löytää yhteiseen kehittämistyöhön motivaatio, johon myös ylempi taho organisaatiossa olisi sitoutunut.

Tämmönen hanke ja tämmönen palveluohjaus et milloinka se tulis semmoseks että tulis ihan niinku tämmöseks normaaliks toiminnaks kuntaan... Toimija 3

Koska juuri sosiaalitoimiston ja te-toimiston resurssit varsinkin on hyvin rajallisia.. Sitten heidän sitouttaminen tähän kehitystyöhön on aika hankalaa juuri sen resurssien takia. He ei itte kerkee..heidän homman pitäis kehittyä ja hanke on vaan väliaikainen tässä välissä apuna siinä kehitystyössä. Toimija 5

Virkaalijoilla, viranomaisilla toimijoilla täytyy olla aikaa... ehkä enemmän eli työntekijöitä pitäis olla enemmän et se työ jakautus niin että siinä ehtis muutakin tehdä ku sitä... ehkä se vaatii myös tämmöstä tahtotilaa motivaatiota siihen monellakin tasolla organisaatios, työntekijöis ja heidän lähiesimiehissä ja isommissa pomoissa... Toimija 6

Eri toimijat kokivat kehittämisen eri tavoin. Yksi toimija koki, että kehittämistyötä tapahtuu osana normaalia työtä koska päivittäin tapahtuu yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Eri toimijat voivat yhdessä pohtia esimerkiksi muutoksia toimintatavoissa ja sopia niistä, ilman että varsinaisesta kehittämistyöstä puhutaan. Eräs toimija taas mainitsi, että hänestä työparityöskentely on toimiva tapa kehittää asioita, koska silloin tulee kahden ammattilaisen osaaminen yhteiseen käyttöön. Kehittämisen kannalta tärkeänä koettiin kuitenkin myös se, että edes joskus toimijat kokoontuisivat yhteen keskustelemaan yhteisestä tavoitteesta.

Kun on yhdessä tavannu ja työpari työskentely on musta sellanen kehittymisen muoto nyt täs tullu että et se on ollu tosi hyvä et sen kautta on pystytty kehittämään yhdessä. Toimija 4

Kyllä niin tota kyllä mä luulen et sitä kautta niin ku että välillä kokoonnutahan tälläasten äärelle että mikä on niin ku se yhteinen visio siitä että niin kokoonnutahan semmoseen tilaisuuksiin missä voi vaihtaa ajatuksia. Toimija 2

No kehittämistyötä tapahtuu niinku normaalina työnäki elikkä että on ihan normaalia päivittäistä työtä tehdään kehittämistyötä eri tahojen kans jotka liittyy samoihin asioihin että et sekin on eräällä tavalla kehittämistoimintaa. Toimija 1

9.9 Käyttäjien asiantuntijuus ja tasa-arvoisuus kehittämisessä

Toimijat kokivat, että asiakkaila on asiantuntijuutta varsinkin omasta arjestaan ja palvelukokemuksistaan, jotka auttavat kehittämään palveluita. Ihanne tilanteena pidettiin sitä, että asiakas olisi aina mukana kehitystyössä. Yksi toimija mainitsi,

että käyttäjä voisi olla työparina toimijan kanssa asiakastyössä. Tällaisessa tilanteessa voisi olettaa, että asiakas osaisi perustella toiselle asiakkaalle monia asioita selvemmin kuin työntekijä.

Kyllä se on esillä eli ihan täs kun tapaa asiakkaan niin siinä keskustelussa nostetaan... ihan kysymällä, kuuntelemalla, kertomalla eli se asiakkaan tieto on siinä yks elementti... asiakas on parhaimmillaan tällanen arjen asiantuntija hän voi esimerkiksi kertoo millasta se arkielämä näissä reunaehdoissa on ja hän voi kertoa edelleen hyvin siitä mitä hän on saanu apua... Toimija 1

Kyllähän eniten asiakas osais perustella asiakkaalle asiat aivan eri tavoin kun me viranomaiset jotka olemme..viranomaset.. niin sehän olis ihanteellista jos ollaan kehittämäs jotakin niin siinä olis aina rinnalla palveluiden käyttäjä yhdessä kehittämässä... jokaselle asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus tuoda omat näkemyksensä esiin... Toimija 5

Periaatteessa toimijat kokivat, että käyttäjä voi olla yhtä tärkeä kehittäjä kuin muut toimijat. Vaikka käyttäjä ei olisi kovin kouluttautunutkaan, hänen koetaan silti pysyvän osallistumaan yhteiseen keskusteluun. Yksi toimija mainitsi, että tasa-arvoisuuden kannalta ajateltuna myös kokemusasiantuntijoille pitäisi maksaa palkkiota siltä ajalta, kun he osallistuvat kehittämiseen.

Kokemusasiantuntijoille pitäis siinä mielessä maksaa palkkiota heidän aikansa on yhtä arvokasta ku muidenkin.... Toimija 6

...mun mielestä asiakas on ihan yhtä tärkeä ja vielä niinku lähtökohtaisesti ilman muuta. Toimija 1.

Ehdottomasti. kyllä en mä nää ainakaan että miksei voisi, että meilläki on tosi hyvin koulutettuja asiakkaita ja ja tota vaikkei oo koulutustakaan niin yhtä hyvin ne pystyy siinä keskusteleen. Toimija 4

Toimijoiden mielestä tasa-arvoisen kehittämisen esteenä voi olla vanhanaikainen ajattelu ja rakenteet, joiden mukaan asiantuntijuus asuu toimijapuolella. Tasa-arvoinen kehittäminen vaatii toimijoilta asennemuutosta ja sitä, että ei korosta omaa ammatillista roolia ja osaamista. Työkentillä on vielä tekemistä, jotta päästäisiin tasa-arvoiseen kehittämiseen.

Se este on tietysti tämmönen toimijalähtöisyys et niinku ajatellaan et asiantuntijuus asuu niis virastois tai muualla et tämmöset vanhat ra-

kenteet on ehkä estämässä sitä konservatiivinen ajattelu ja muu sellainen.. Toimija 1

Siinä et kyllä kysytään niitä asenteita työkentällä et ollaanko valmiita ottamaan sitten niitä jotka niin ku kokemuksellista tietoa tuo niin ku kehittämiseen... jotta tietynlaista nöyryyttäki tarvii mun mielestä niinku siihen nähden ettei oo sellasta ammatti ylpeyttä ja muuta et mä tiedän nää asiat ja näin tää tulee mennä ku näin nää on aina menny. Toimija 3

Kaksi toimijaa epäili vahvasti sitä, että käyttäjien rooli kehittämistyössä voisi olla yhtä merkitsevä kuin toimijoiden. Esiin nousi se, että viranomaisilla koettiin olevan tietty valta-asetelma käyttäjään nähden. Tästä johtuen saattaa olla, että asiakas ei uskalla tuoda kaikkia asioita esiin tai vaikka hän ne ilmaisi, niin viranomainen tekee sen päätöksen, hyödynnetäänkö käyttäjän mielipidettä vai ei. Lisäksi mainittiin, että käyttäjiltä voi puuttua yhteinen kieli toimijoiden kanssa, jolloin voi olla vaikea tulla ymmärretyksi. Tämän vuoksi toimijat kokivat, että viranomaisten ja työntekijöiden tulisi yrittää aina tulkita käyttäjää oikein ja ymmärtää, mitä käyttäjä todella tarkoittaa.

Noh tuota.. ei ehkä täysin sen takia koska meillä viranomaasilla on sellaanen tietynlainen valta asema on jollon se asiakas ei ehkä uskalla tuora esille niitä kaikkia tota toiveeta mitä se haluaa ja hänellä ei oo niitä välttämättä samoja sanoja mitä millä se vois niin ku ilmaista niitä että tuota ihmiset ymmärtäis, Toimija 2

..kaikkiin asioihin hehän voi antaa sen näkemyksensä mutta sitten se taas että mikä siinä on ottaako ammattilainen sen vallan ja päättää mikä sieltä sitten hyödynnetään..Toimija 5

10 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO

Tutkimustulosten yhteenvedossa kokoamme tutkimusaineiston tutkimuskysymysten pohjalta. Yhdistämme käyttäjien ja toimijoiden aineistoja tutkimuskysymyksiimme ohjaamina. Esittelemme tutkimustulokset kahdessa osassa. Ensimmäiseksi otamme käsittelyyn haasteltavien näkemyksen käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä Valtaväylä-hankkeessa. Toiseksi kerromme miten käyttäjä- ja toimijälähtöinen toiminta toteutuu haastateltavien mielestä.

10.1 Näkemyksiä käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä

Tutkimuksemme tarkoituksena oli määritellä, miten Valtaväylän käyttäjät ja toimijat ymmärtävät käyttäjä- ja toimijälähtöisen kehittämisen. Käyttäjät ovat Valtaväylä-hankkeen asiakkaita ja toimijat ovat sosiaali- ja terveysalan viranomaisia, jotka ovat jossain yhteydessä Valtaväylä-hankkeeseen. /

Haastateltavat kokivat käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden vieraana käsitteenä, josta heillä ei ollut paljoakaan tietoa. Itse Valtaväylä-hankkeen toiminnasta haastateltavat olivat paremmin tietoisia ja tietoa siitä he olivat saaneet lähinnä palveluohjaajilta, esitteistä sekä hankkeen projektikoordinaattorilta. Käyttäjät ymmärsivät termin niin, että asiakkaan asioita on hoitamassa eri toimijoita asiakkaan ja palveluohjaajan lisäksi. Käyttäjät pitivät tärkeänä, että asioita hoidetaan asiakaslähtöisesti eli joka tilanteessa otetaan asiakkaan mielipide ensisijaisena huomioon. Käyttäjät ymmärsivät termin lähinnä omasta asiakkuudestaan käsin ja miten sen voisi yhdistää omaan tilanteeseen.

Toimijat määrittelivät käsitettä heti laajemmasta näkökulmasta, vaikka se oli heillekin uusi käsite. Toimijoiden mukaan käyttäjä- ja toimijälähtöisyys perustuu siihen, että toimijat ja käyttäjät ovat yhteistyössä heti alusta alkaen. Kaikki lähtee siitä, että ensiksi selvitetään millaisille palveluille käyttäjillä on tarvetta ja mistä he hyötyisivät. Sen jälkeen palveluiden sisällöt suunnitellaan yhteistyössä. Toimijoiden

mielestä on erittäin tärkeää, että kaikki halukkaat voivat olla mukana keskustelussa palveluita koskien.

10.2 Miten käyttäjä- ja toimijälähtöinen toiminta toteutuu

Asiakkaat kokivat käyttäjälähtöisyyden toteutuvan melko hyvin heidän omaa asiakkuuttaan koskien. Käyttäjälähtöisyys näkyi heistä siinä, että kaikissa asioista on yhdessä toimijoiden kanssa keskusteltu ja eteneminen tilanteessa on tapahtunut asiakkaan lähtökohdista. Käyttäjälähtöisyyden koettiin näkyvän myös siinä, että on saanut olla mukana Valtaväylä-hankkeen ohjausryhmässä ja vaikuttaa siellä omilla mielipiteillään. Käyttäjät eivät maininneet, että he olisivat vaikuttaneet jo palveluiden suunnitteluun.

Käyttäjien kokemukset osallistumisesta kehittämiseen olivat olleet lähinnä asiakasnäkökulman ilmaisemista eri tilanteissa. Kehittämistä koskien käyttäjät nostivat tärkeinä asioina esiin keskustelun asioista muiden asiakkaiden kanssa, palveluohjaajan tuen ja ajankohtaisen tiedonsaannin hankkeen asioista. Käyttäjät kokivat myös, että heidän kokemusasiantuntijuudella oli merkitystä. Kokemusasiantuntijuus toteutui heistä silloin kun omia asiakas- ja elämäkokemuksia huomioitiin ja juuri niiden ilmaiseminen koettiin kokemusasiantuntijalle kuuluvaksi. Toimijoiden kanssa käyttäjät kaipaivat yhteen kokoontumista, esimerkiksi jonkun ajankohtaisen teeman merkeissä. Toimijoilta toivottiin myös aloitteellisuutta käyttäjien kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisessä, koska monet käyttäjät kaipaavat rohkaisua mielipiteensä ilmaisemiseen.

Toimijat kokivat, että kehittämissyhteistyössä tulisi olla mukana monipuolisesti sosiaali- ja terveysalan toimijoita. Olennaisimpina yhteistyökumppaneina pidettiin sosiaalitoimea, työ- ja elinkeinotoimea sekä lisäksi järjestöjä. Järjestöjen rooli korostui, koska niiden kautta asiakas voi helpommin edetä avoimille työmarkkinoille. Toimijoiden välinen tavoitteellinen kehittämistyö koettiin kuitenkin haasteellisena varsinkin ajan ja työntekijöiden puutteen vuoksi. Kehittämistä nähtiin kuitenkin tapahtuvan ilman suunnittelemistakin päivittäisessä yhteistyössä ja esimerkiksi työpari-

työskentelyn tuloksena. Toimijat tunnistivat, että etenkin Valtaväylä-hankkeen kehittämistyön tuloksena oli syntynyt esimerkiksi asiakasfoorumit ja järjestökartat työvoimahallinnon tarpeisiin.

Toimijoiden mukaan käyttäjien kokemusasiantuntijuus auttaa kehittämään palveluita ja heillä tulisi olla yhtäläinen mahdollisuus olla mukana kehittämisessä kuin toimijoilla. Teoriassa toimijat kokivat käyttäjien pystyvän tasavertaiseen kehittämiseen toimijoiden kanssa. Käytännössä kuitenkin tasa-arvoisen kehittämisen estäjänä nähtiin liiallinen toimijalähtöisyys, esimerkiksi ammatillisen osaamisen korostaminen ja byrokraattiset rakenteet. Toimijat toivat esille myös usein esiintyvän viranomaisten valta-aseman ja yhteisen ymmärrettävän kielen puuttumisen, jotka voivat olla haasteita tasa-arvoiselle kehittämiselle.

11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä kappaleessa kerromme haastatteluaineistosta saadut tulokset ja pyrimme peilaamaan niitä suhteessa teoriaan. Tutkimuksemme tuloksista ja teoriaosuudesta löytyy yhtäläisyyksiä ja tulokset toivat lisätietoa teorian pohjalle.

Tutkimuksessa selvisi, että käyttäjä- ja toimijälähtöisyys oli melko vieras käsite sekä käyttäjille että toimijoille. Valtaväylä-hankkeen toiminnasta, esimerkiksi palveluohjauksesta, haastateltavilla oli enemmän tietoa. Haastateltavat eivät tienneet, että käyttäjä- ja toimijälähtöisyys on Valtaväylä-hankkeen perusideologia. Päättelimme, että vähäinen tietoisuus käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä voi johtua monista eri seikoista. Toimijoiden puolella työntekijät kaipasivat konkreettista tietoa siitä, mitä uutta käyttäjä- ja toimijälähtöisyydessä on. Pelkästään esitetieto ei anna riittävästi tietoa, vaan tiedon tueksi tarvitaan käytännön kokemuksia. Vähäiseen tietoisuuteen voi olla syynä myös kiinnostuksen puute aiheesta. Käyttäjien kohdalla tietoisuuden puute johtui luultavammin siitä, että asiakkaat ovat ensisijaisesti kiinnostuneita oman asiansa edistämisestä. Käyttäjät eivät välttämättä halua perehtyä käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden teoriaan, vaan he haluavat oman asiakastilanteen kautta nähdä, miten tämä käytännössä toteutuu. Valtaväylä-hankkeen olisi hyvä tuoda esiin käytännön esimerkkejä käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä eri toimipaikoissa, jotta eri toimijat voisivat sisäistää tämän asian liittyen omaan toimintaansa. Käyttäjien kohdalla Valtaväylä-hankkeen olisi hyvä pystyä perustelemaan, mitä hyötyä käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä on asiakkaalle.

Käyttäjät kokivat käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden toteutuvan omalla kohdallaan niin, että he olivat kokemusasiantuntijoita ja saivat tuoda omia näkemyksiä ja kokemuksia vapaasti esiin. Saimme selville, että käyttäjät kokevat toiminnan asiakaslähtöiseksi ja suhteen työntekijään vastavuoroiseksi. Päättelimme käyttäjien vastauksista sen, että Valtaväylä-hankkeessa asiakkaiden osallistuminen on lähinnä kolmannella eli kasvavan osallistumisen tasolla. Käyttäjiltä kysytään säännöllisesti mielipiteitä palveluista koskevista asioista, mutta kommentit mukautetaan hallinnon tarpeisiin (Toikko 2009b, 5). Käyttäjien vastauksista saimme selville sen, että Val-

taväylässä arvostetaan käyttäjien omia näkemyksiä ja niitä kysytään. Tämän vuoksi voimme todeta, että Valtaväylän toiminnassa on elementtejä myös neljänneltä tasolta eli yhteistoiminnasta. Palveluorganisaatiossa on arvona palvelujen käyttäjien osallistuminen (Toikko 2009b, 5). Tuloksista emme kuitenkaan saa selville, kuinka asiakkaiden mielipiteitä hyödynnetään. Valtaväylä-hankkeen olisi hyvä enemmän kertoa siitä, mitä muutoksia asiakkaiden mielipiteiden perusteella tehdään toimintaan. Tällä olisi luultavasti merkittävää vaikutusta asiakkaiden motivaatioon toimia kokemusasiantuntijana.

Käyttäjät kokivat, että he voivat osallistua kehittämiseen kokemusasiantuntijana. Käyttäjät kaipasivat keskustelua muiden asiakkaiden kanssa sekä palveluohjaajan tukea kehittämisessä. Muodostaakseen kokemustietoa asiakkaiden tulee usein toimia yhdessä, jolloin henkilökohtainen tieto muokkautuu sosiaalisesti tiedoksi (Toikko 2009b, 3). Päättelimme käyttäjien kaipaavan mielipiteiden vaihtoa muiden asiakkaiden kanssa sen vuoksi, että omat mielipiteet voivat saada vahvistusta. Tämä rohkaisee käyttäjiä tuomaan omia näkemyksiä paremmin esiin. Haastattelemistamme käyttäjistä palveluohjaajan tuki kehittämisessä on tärkeää. Asiakkaan sekä työntekijä välinen suhde on myös työväline muutoksen aikaansaamiseksi (Kananoja ym. 2007, 108). Käyttäjät kaipasivat selkeästi yhteistyötä palveluohjaajan kanssa kehittämisasioissa, koska palveluohjaaja koettiin toimijoista läheisimmäksi ja yhteistyö palveluohjaajan kanssa oli toimivaa. Kaikki käyttäjät kokivat myös, että palveluohjaajan kanssa keskusteltaessa tulee ymmärretyksi.

Tutkimuksestamme saimme selville sen, että käyttäjien mielestä teemapäivät ja yhteisessä tilassa toiminen edesauttavat toimijoiden kanssa toimimista. Kasvokkain keskusteleminen ja samassa tilassa läsnä oleminen koetaan tärkeäksi tasa-arvoisuuden kannalta. Toimijalähtöisessä työskentelyssä lähtökohtana voidaan pitää yhteistä työskentelyä sekä teemaa (Seppänen-Järvelä 1999, 106). Valtaväylä-hanke on järjestänyt esimerkiksi teemapäiviä, mutta joskus osallistujamäärä on ollut vähäinen. Valtaväylä-hankkeen olisi hyvä miettiä, miten käyttäjien ja toimijoiden yhteisistä tilaisuuksista saataisiin sellaisia, että mahdollisimman moni käyttäjä tulisi paikalle vaikuttamaan.

Aineistostamme nousi esiin, että toimijoiden mukaan kehittämisessä tulee olla mukana monipuolisesti toimijoita eri sosiaali- ja terveysalalta. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut eivät toteudu vain yksittäisten toimijoiden avulla (Toikko 2009 a, 6). Vastauksista päätelimme, että toimijat kokivat tärkeäksi yhteisten kehittämis-toimintatapojen luomisen peruspalveluissa. Yhteiset toimintatavat lähentäisivät toimijoita ja edesauttaisivat yhteistyötä, kun kehittäminen olisi avointa ja näkyvää. Toimijat kokivat, että kehittämiselle ei ole tarpeeksi resursseja eli aikaa ja työntekijöitä. Jotta resursseja yhteiseen kehittämistyöhön saataisiin, pitäisi eri toimipaikoissa organisaation johdon kokea yhteinen kehittämistyö niin tarpeelliseksi, että siihen saataisiin myös rahallista panostusta. Tällä hetkellä eri toimijoilla ei ole tarpeeksi yhteistä toimintaa kehittämisen parissa.

Sosiaalialan kehittäminen syntyy usein arjen työssä onnistumisten sekä epäonnistumisten kautta. Sosiaalialan kehittämistä ei synny pelkästään tutkijoilla, vaan kaikilla työntekijöillä. (Ristimäki 2006, [viitattu 24.10.2010].) Myös haastateltaviemme toimijoiden mielestä kehittämistä tapahtuu normaalin työn ohella. Voimme tästä päätellä, että toimijoiden mielestä kehittämisosaamista löytyy niin toimijoilta kuin käyttäjiltä. Normaalin työn ohella tapahtuva kehittäminen jää kuitenkin vain omaan tietoon ja itselle hyödynnettäväksi. Sen vuoksi Valtaväylä-hankkeen olisi hyvä järjestää enemmän yhteisiä kokoontumisia kokemusten jakamiseksi. Lisäksi toimijat tiesivät vain joitakin asioita, mitä Valtaväylässä kehitetään. Valtaväylä-hankkeen tulisi enemmän tiedottaa siitä, mitä kehittämistä hankkeessa on tapahtunut ja mitä on meneillään. Myös haastattelemamme käyttäjät kaipasivat ajankohtaista tietoa hankkeen asioista voidakseen vaikuttaa toimintaan. Mielestämme Valtaväylä-hankkeen toiminnasta tulisi avoimemmin tiedottaa esimerkiksi paikallisissa sanomalehdissä.

Haastattelemamme toimijat näkivät, että käyttäjien kokemusasiantuntijuutta tulisi hyödyntää aina kehittämistyössä. Käyttäjät koetaan tärkeinä toimijoina kehittämisverkostossa toimijoiden rinnalla. Asiakas tulisi nähdä kokemusasiantuntijana, jolla on tärkeää tietoa kehittämisestä ja jolla on tärkeä rooli palvelujärjestelmän verkostollisessa kehittämisessä (Toikko 2009a, 7-8). Valtaväylä-hankkeessakin käyttäjien osallisuutta korostetaan, esimerkiksi asiakasfoorumeissa. Haastattelemamme toi-

mijat totesivat, että asenteiden tasolla asiakkaiden tasa-arvoista kehittämisosallisuutta estäviä tekijöitä on olemassa. Tästä voimme päätellä, että nykyisinkin on vielä käytännössä olemassa tietynlainan valta-asema asiakkaan ja työntekijän kesken, esimerkiksi työntekijä päättää mitä asiakkaan kehittämis ehdotuksia hyödynnetään. Käyttäjien tieto on toista tietoa ja usein se on vaarassa jäädä ensimmäisen eli toimijoiden tiedon alle (Metteri 2003, 10). Lisäksi joskus toimijoilta ja käyttäjiltä puuttuu yhteinen kieli, joka vaikeuttaa yhteisen ymmärryksen muodostumista eri asioista.

Tutkimustuloksistamme selvisi, että käyttäjien mielestä ei ole olemassa ulkoisia tekijöitä, jotka hankaloittaisivat asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksia. Toimijat sen sijaan kokivat, että käyttäjien tasa-arvoiselle osallistumiselle voi olla esteitä varsinkin kehittämistoiminnassa. Tulimme siihen tulokseen, että toimijat näkivät tilanteen realistisesti omasta käytännön kokemuksestaan. On syytä miettiä, pystytäänkö luvattuihin asioihin vastamaan ja missä osallistumisen rajat kulkevat (Toikko 2009b, 10). Pohdimme myös itse sitä, voiko sellainen toiminta edes täysin toteutua, että työntekijä ja asiakas ovat täysin tasa-arvoisia ilman minkäänlaista valtaasetelmaa. Tällöin myös työntekijän ja asiakkaan roolit muuttuisivat, joka merkitsisi muutosta esimerkiksi työnjaossa ja organisaatioiden kokoonpanossa. Asiakkaan kohtaaminen ja asiakassuhde ovat ensisijaisia asioita, jotka tulevat aina olla tasa-arvoisia. Muilta osin eri toimijoiden on syytä miettiä, minkä tasoista asiakasosallisuutta toiminnassa on realistista tavoitella ja mitä etua siitä on eri osapuolille.

12 POHDINTA

Opinnäytetyömme tekeminen on ollut pitkäkestoinen prosessi ja se on edennyt yrityksen ja erehdyksen kautta. Olimme prosessin aluksi yhteydessä Valtaväylä-hankkeen projektikoordinaattoriin, jonka kanssa keskusteltuamme päädyimme valitsemaan käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden aiheeksemme. Valitsimme aiheen, koska meille ei ollut tullut omaa ideaa opinnäytetyön aiheeksi. Aluksi innostuimme aiheesta ja se tuntui mielenkiintoiselta. Etsimme heti teoriaa, mutta löytämämme tieto oli lähinnä yhdestä lähteestä. Teorian kirjoittaminen oli alussa meille haastavaa ja tekstin tuottaminen oli hidasta. Olimme kirjoittaneet vasta osan teoriasta, kun aloimme jo tehdä teemahaastatteluja. Meillä oli hieman vaikeuksia saada riittävä määrä haastateltavia, mutta alkuvaikeuksien jälkeen saimme kokoon haastateltavat ja haastattelut sujuivat pääosin hyvin. Työmme teoriaosuutta olemme muokanneet pitkälti loppumetreille saakka.

Opinnäytetyömme tekeminen on vaatinut pitkäjänteisyyttä ja periksi antamattomuutta. Luulimme aluksi, että saamme opinnäytetyömme valmiiksi alkuperäisen suunnitelman mukaan. Näin ei kuitenkaan käynyt, vaan ongelmia meillä ilmeni varsinkin teoriaosuuden kokoamisessa ja sen laajentamisessa. Tämä on vaikuttanut suuresti työmme valmistumiseen. Olemme hyödyntäneet opinnäytetyön ohjaajan neuvoja monesti prosessin aikana ja niistä on ollut meille hyötyä. Tyytyväisiä työssämme olemme varsinkin tekemiimme teemahaastatteluihin, jotka onnistuivat mielestämme hyvin. Analyysin teko teemahaastatteluista oli myös mielenkiintoista ja mielestämme saimme nostettua niistä esiin olennaisia näkökulmia.

Olemme tehneet opinnäytetyötämme epäsäännöllisten aikataulujen mukaan ja määrätietoisuus työmme teossa on vaihdellut. Usein olemme joutuneet tekemään työtämme iltaisin ja viikonloppuisin, jolloin motivaatio työn tekemiseen on välillä ollut heikko. Aikataulujemme yhteensopimattomuuden vuoksi yritimme jossain vaiheessa kirjoittaa työtämme erikseen, mutta se ei tuottanut hyvää tulosta. Olemme oppineet sen, että opinnäytetyön tekeminen parin kanssa vaatii hyvää suunnittelua ja organisointikykyä. Molemmilta tulee löytyä tarpeeksi aikaa yhteiseen työskente-

lyyn. Yhteisessä työskentelyssämme olemme tyytyväisiä siihen, että olemme saaneet toisiltamme tukea opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa ja olemme voineet vaihtaa ajatuksia keskenämme. Myös eteen tulleita ongelmia olemme voineet yhdessä ratkoa ja selvittää.

Opinnäytetyössämme olemme perehtyneet laadullisen tutkimuksen tekoon käytännössä ja siihen liittyvään teoriaan. Nämä asiat ovat olleet meille lähes vieraita, mutta olemme joutuneet opinnäytetyö prosessin aikana pohtimaan niitä syvällisesti ja ymmärrys laadullisesta tutkimuksesta on lisääntynyt merkittävästi. Olemme saaneet opinnäytetyössämme myös hyvää kokemusta tutkimushaastattelujen teosta. Mikäli tulevaisuudessa tulemme tekemään vastaavanlaisia tutkimuksia, tämän työemme perusteella perusasiat tutkimuksen teosta on hallussa.

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää, mitä Valtaväylä- hankkeen asiakkaiden ja yhteistyö viranomaistahojen mielestä tarkoittaa käyttäjä- ja toimijälähtöisyys ja miten se toteutuu Valtaväylä- hankkeessa. Mielestämme onnistuimme teema-haastatteluilla saamaan käyttäjien ja toimijoiden aitoja mielipiteitä ja näkemyksiä aiheesta. Koska käyttäjä- ja toimijälähtöisyys on Valtaväylä- hankkeen toimintaidelogiana, meistä oli tärkeää saada tietoa miten se koetaan käytännössä.

Opinnäytetyöstämme Valtaväylä- hanke saa tietoa siitä, miten tunnettu asia käyttäjä- ja toimijälähtöisyys todellisuudessa on ja millä tavalla sitä määritellään käytännössä. Toivomme, että opinnäytetyömme pohjalta käyttäjä- ja toimijälähtöistä toimintaa kehitetään edelleen ja tietoa siitä juurrutettaisiin perustasolle sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimipisteissä. Koska tutkimuksemme perusteella käyttäjä- ja toimijälähtöisyys ei terminä ole kovinkaan tunnettu, vaatii sen juurruttaminen toimintatavaksi vielä paljon työtä.

Tutkimuksemme Näkemyksiä käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä hyödyttää meitä tulevana sosionomeina (AMK) sillä tavoin, että ymmärrämme millaista yhteistyötä käyttäjät ja toimijat haluavat keskenään tehdä ja mitä tulisi muuttaa, jotta tämä onnistuisi parhaiten. Luultavasti tulevaisuudessa tulemme näkemään yhä enemmän asiakkaiden osallisuuden lisääntymistä ja asiakkaiden mukaan ottamista jo palve-

luiden suunnitteluvaiheeseen. Meidän tulee tulevana ammattilaisina toimia niin, että asiakkaalle luodaan hyvät mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa.

Opinnäytetyöprosessissamme tuli esiin sosionomin (AMK) kompetenssien eri osaamisalueita. Tutkimuksemme teossa toimimme alan ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Kunnioitimme kaikkia tutkimuksessamme mukana olleita osapuolia ja pidimme huolta heidän yksityisyydensuojastaan. Myös yhteiskunnallinen analyysitaitomme kehittyi, kun opimme ymmärtämään paremmin ihmisten toimintaedellytysten muotoutumista ja niiden yhteyttä yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. (Rouhiainen-Valo 2006.) Saimme tietoa sekä käyttäjien että toimijoiden toimintaa edistävästä ja estävästä tekijöistä sekä molempien vaikutusmahdollisuuksista. Opinnäytetyömme teossa olemme myös paneutuneet reflektiiviseen ja tutkivaan työotteeseen. (Rouhiainen-Valo 2006.) Olemme reflektoineet omaa työtämme ja toimintaamme ja näin olemme tietoisia myös työssämme ja tutkimuksessamme ilmenevistä heikkouksista.

Olemme tyytyväisiä siihen, että olemme vihdoin saaneet opinnäytetyömme valmiiksi. Tämä on ollut pitkä mutta myös todella opettavainen kokemus tutkimuksen teosta. Näemme vielä omassa tutkimuksen tekemisessämme kehittämisen varaa, jos tulevaisuudessa tulemme tekemään vastaavanlaisia töitä. Varsinkin olemme huomanneet sen, että tutkimuksen taustaan ja teoriaan tulee perehtyä huolella, jotta tutkimuksen rakenne olisi toimiva. Opinnäytetyöseminaareissa olemme olleet tyytyväisiä muilta opiskelijoilta saamaamme tukeen prosessin eri vaiheissa ja se on auttanut meitä puurtamaan oman työmme parissa.

LÄHTEET

- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasen, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-Menetelmän oppimisen kehistä. Helsinki: STAKES.
- Hyvönen K., Heiskanen E., Repo, P. & Saastamoinen, M. 2007. Kuluttajat tuotekehittäjinä: haasteita ja mahdollisuuksia. Teoksessa: Lammi, M., Järvinen, R. & Leskinen, J. (toim.) Kuluttajat kehittäjinä: Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2007. Helsinki: Kuluttaja-tutkimuskeskus.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampera:Vastapaino.
- Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P, Karjalainen, P, Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Kiikkala, I. Teoksessa Nouko-Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. 2000. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Hygienia.
- Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Saatavana: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>. Helsinki: STAKES.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa. 5/2008. [www-dokumentti]. Saatavana: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080129Kaeyttae/verkkopalveluiden_suunnittelu.pdf
- Käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen. Ei päiväystä. [verkkojulkaisu]. Valta-
väylä-hankekokonaisuus. [viitattu 6.4.2010]. Saatavana: <http://www.seamk.fi/loader.aspx?id=8a256f38-92f3-4a52-bf56-97409f039828>

- Lehto, J. 2000. Teoksessa: Nouko-Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. 2000. Hyvinvointivaltion palveluketju. Helsinki: Hygienia.
- Metteri, A. 2003. Asiakkaan tieto sosiaalityön ja palvelujärjestelmän itsearvioinnissa. [www-dokumentti]. FinSoc News 1/2003. Helsinki Stakes. Sivut 8-10. Saatavana: http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/A1FEB024-2076-4337-8A06-AB7928065AD8/0/Finsoclehti_1_03.pdf
- Murto, L. 2006. Teoksessa: Jämsen, A.(toim.) 2006. Uudistuva sosiaaliala- kehittyvät käytännöt. Kuopio: Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO
- Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Helsingin yliopisto. Saatavana: <https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/42596/sosiaali.pdf?sequence=2>
- Niiranen, V. 2002. Teoksessa: Juhila, K., Forsberg, H., Roivainen, I. (toim.). 2002. Marginaalit ja Sosiaalityö. Kopijyvä: Jyväskylä.
- Pohjanmaan-hanke. Kokemusasiantuntija ja vertaistoimija -koulutukset [www-sivut]. [viitattu 24.10.2010]. Saatavana: <http://www.pohjanmaahanke.fi/Default.aspx?id=627338>
- Projektihakemus 2007. [www-sivut]. [viitattu 15.11.2010]. Saatavana: <https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S10821>
- Projektikoordinaattori. Krook, P. 28.5.2010. Henkilökohtainen haastattelu.
- Ristimäki, T. 2006. Sosiaalialan kehittämiseksi tarvitaan arjen kokemusten jakamista. [www-dokumentti]. [Viitattu 24.10.2010]. Saatavana: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/puheenvuoro/?announcementId=859ebaca-3703-4c86-86f8-248288f9f000&groupId=85ee9f92-6911-4ffa-a36f-060357d312ba>
- Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen kehittäminen. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopiojyvä Oy.
- Ruohiainen-Valo, T. 2006. Arene. Ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen. Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit.
- Seppänen-Järvelä, R. 1999. Luottamusprosessiin: Kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä:Gummerus.
- Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. 2001. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Toikko, T. 2009 a. Toimijalähtöinen kehittäminen-esite. Seinäjoen ammattikorkeakoulua.

- Toikko, T. 2009 b. Asiakkaiden osallistuminen kehittämistyöhön-esite. Seinäjoen ammattikorkeakoulua.
- Toikko, T. & Rantanen, T. Osaaja.net, No 2, 2009. Käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 24.9.2010]. Ammattikorkeakoulujen verkkajulkaisu Osaaja.net. Saatavana:
<http://ojs.seamk.fi/index.php/osaaja/article/view/1115/966>
- Toikko, T. & Rantanen. 2009 b. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Valtaväylä 1. Ei päiväystä. [www-dokumentti]. [viitattu 21.9.2010]. Saatavana:
http://www.seamk.fi/Suomeksi/Tutustu_SeAMKiin/Yksikot/SeAMK_Sosiaali-_ja_terveysala/Tutkimus-_ja_kehittamistoiminta/VALTAVaYLa-PROJEKTIKOKONAISUUS.iw3
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi

LIITTEET

LIITE 1. Käyttäjien saatekirje

HEI!

Olemme Sosionomi (AMK)- opiskelijoita Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Valtaväylä hankekokonaisuuteen. Valtaväylä- hankkeessa kehitetään toimivia työkäytäntöjä asiakkaiden hyväksi. Kehittäminen perustuu käyttäjä- ja toimijälähtöisyyteen. Haluaisimme saada Teiltä kokemuksia, miten tämä on onnistunut ja toteutunut Teidän kohdallanne. Toivomme, että saisimme haastatella Teitä tästä aiheesta.

Jokainen haastattelu tehdään luottamuksellisesti, eikä edes oma nimi tule näkyville missään vaiheessa. Mikäli suostut haastatteluun, niin täytä alla oleva suostumuslomake ja palauta se palveluohjaajallesi.

Nimi ja puh_____

annan yhteystietoni (nimi ja puhelinnumeroni) opinnäytetyön tekijöille, jotta he voivat ottaa minuun yhteyttä.

Allekirjoitus

Aika ja Paikka

Kiitos yhteistyöstä!

Ystävällisin terveisin:

Tiina Kallionalusta

tiina.kallionalusta@seamk.fi

Tuija Korkeaharju

tuija.korkeaharju@seamk.fi

LIITE 2. Toimijoiden saatekirje.

HEI!

Olemme Sosionomiopiskelijoita Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Valtaväylä hankekokonaisuuteen.

Tutkimme Seinäjoen seudun toimijoiden mielipiteitä siitä, mitä käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen on ja toteutuuko se heidän organisaatiossa. Meidän olisi tärkeä saada erilaisten toimijoiden mielipiteitä ja kokemuksia selville.

Jokainen haastattelu tehdään luottamuksellisesti, eikä edes oma nimi tule julki missään vaiheessa. Mikäli suostut haastatteluun niin täytä alla oleva suostumuslomake ja palauta se alla oleville henkilöille.

Minä _____
suostun Seinäjoen ammattikorkeakouluopiskelijoiden haastatteluun sekä haastatteluaineiston hyödyntämiseen opinnäytetyössä.

Allekirjoitus

Aika ja Paikka

Kiitos yhteistyöstä!

Ystävällisin terveisin:

Tiina Kallionalusta

tiina.kallionalusta@seamk.fi

Tuija Korkeaharju

tuija.korkeaharju@seamk.fi

LIITE 3. Käyttäjien teemahaastattelurunko

1. Asiakkaan tausta Valtaväylä- hankkeessa

- Mitä kautta olet tullut mukaan Valtaväylään, kauanko olet ollut mukana Valtaväylän toiminnassa?

2. Asiakkaan näkemys käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä Valtaväylä- hankkeessa

- Mitä ymmärrät käyttäjä- ja toimijälähtöisyydellä tässä hankkeessa, miten ja millaista tietoa olet saanut siitä? Missä olet saanut tietoa?
- Miten olet pystynyt vaikuttamaan toimintaan omassa asiakastilanteessasi/ koko Valtaväylä hankkeen toimintaan, oletko tyytyväinen tilanteeseen?

3. Asiakkaan hyvät/huonot kokemukset osallistumisesta kehittämiseen

- mitkä asiat ovat edistäneet osallistumista/ estäneet osallistumasta
- Miten sinun asiakas asiantuntijuuden arvostus on näkynyt? Millaisia kehittämisideoita olet esittänyt?
- Miten koet kehittämisysteistyön toimijoiden kanssa, millaisia mahdollisuuksia siihen on hankkeen puitteissa

4. Asiakkaan mielipide oman asiantuntijuuden hyödyntämisestä kehittämiseen

- Mihin asioihin mielestäsi asiakkaiden asiantuntijuutta yleensä tarvitaan/ tässä hankkeessa?
- Miten toimijat voisivat ottaa asiakkaiden asiantuntijuuden huomioon yleensä/ tässä hankkeessa?
- Minkä tahojen kanssa haluaisit tehdä kehittämisysteistyötä?

LIITE 4. Toimijoiden teemahaastattelurunko

1. Toimijoiden näkemys käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä Valtaväylä-hankkeessa

- Mitä sinusta tarkoittaa käyttäjä- ja toimijälähtöisyys, miten kuvaisit sitä omin sanoin?
- Miten olet saanut tietoa käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä, millaista tietoa olet saanut?

2. Toimijoiden osallistuminen kehittämiseen Valtaväylä- hankkeessa

- Miten haluaisit kehittää omassa työssäsi käyttäjä- ja toimijälähtöisyyttä, ketkä toimijat mielestäsi voivat toimia yhteistyössä kehittämisessä?
- Minkälaista ammattitaitoa/osaamista mielestäsi tarvitaan kehittämisessä?
- Missä kehittämistyötä on tapahtunut ja millaista se on ollut? Oletko saanut tuotua omia kehittämisideoita esiin?
- Mitä resursseja mielestäsi tarvitaan, jotta eri organisaatiot, järjestöt, työntekijät ja palveluiden käyttäjät voivat kehittää yhdessä toimintaa?

3. Toimijoiden näkemys käyttäjien (asiakkaiden) osallistumisesta kehittämistoimintaan tasavertaisena muiden kanssa

- Mitä sinusta tarkoittaa palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyödyntäminen kehittämisessä?
- Miten koet että asiakkaan asiantuntijuus on esillä työssäsi?
- Voiko mielestäsi käyttäjä (asiakas) olla tasavertainen kehittäjä muiden toimijoiden kanssa? Mikä edistää/estää tätä? Millaista kehittämistyötä asiakas voi mielestäsi tehdä?

LIITE 5. Suostumus haastatteluaineiston käytöstä.

Suostumus haastatteluaineiston käytöstä

Me sosionomi (AMK)-opiskelijat, Tiina Kallionalusta ja Tuija Korkeaharju, teemme opinnäytetyön Valtaväylä- hankekokonaisuuden käyttäjä- ja toimijalähtöisestä kehittämisestä.

Annan luvan opiskelijoille käyttää haastatteluani aineistona opinnäytetyössä. Aineisto käsitellään täysin luottamuksellisesta, eikä haastateltavan henkilöllisyys tule missään vaiheessa julki. Haastattelumateriaali tuhotaan lopuksi. Opiskelijat ovat täysin vaitiolovelvollisia.

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Kiitos!

Tiina Kallionalusta
tiina.kallionalusta@seamk.fi

Tuija Korkeaharju
tuija.korkeaharju@seamk.fi